



## **School of Languages and Literatures University of Cape Town**

### **Mémoire**

#### **La didactique du français sur objectif spécifique: vers la conception d'un cours de français du tourisme et de l'hôtellerie pour l'Université de Mzuzu, Malawi**

<b>Nom et Prénom</b>	SEFU, Christina
<b>Numéro d'étudiante</b>	SFXCHR001
<b>Département</b>	School of Languages and Literatures
<b>Email</b>	<a href="mailto:christinasefu@hotmail.co.uk">christinasefu@hotmail.co.uk</a>
<b>Date</b>	7 février 2014
<b>Superviseurs</b>	Mme. C. Raynal-Astier, Dr V. Everson & Mme. S. le Roux

### **DECLARATION**

This work has not been previously submitted in whole, or in part, for the award of any degree. It is my own work. Each significant contribution to, and quotation in, this dissertation from the work, or works, of other people has been attributed, and has been cited and referenced.

Signature: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

The copyright of this thesis vests in the author. No quotation from it or information derived from it is to be published without full acknowledgement of the source. The thesis is to be used for private study or non-commercial research purposes only.

Published by the University of Cape Town (UCT) in terms of the non-exclusive license granted to UCT by the author.

# Sommaire

<b>Remerciements .....</b>	<b>5</b>
<b>Chapitre 1 : Introduction.....</b>	<b>6</b>
1.1 Thème de la recherche.....	6
1.2 But de la recherche.....	7
1.3 Justification de l'étude.....	7
1.4 Impact de la recherche.....	7
1.5 Motivation de l'étude.....	8
1.6 Problématique de recherche.....	8
1.7 Le plan du mémoire.....	9
<b>Chapitre 2 : Contexte de la recherche.....</b>	<b>10</b>
2.1 Introduction.....	10
2.2 La politique linguistique du Malawi.....	11
2.3 L'enseignement de français au Malawi.....	12
2.3.1 L'enseignement du français dans les universités publiques.....	12
2.3.2 Le Centre de Coopération Culturelle et Linguistique et l'Alliance Française de Lilongwe.....	13
2.4 L'Université de Mzuzu et sa Faculté de l'Hôtellerie et du Tourisme.....	13
2.4.1 L'enseignement du français dans la Faculté de l'Hôtellerie et du Tourisme.....	14
2.5 Les secteurs de l'hôtellerie et du tourisme au Malawi.....	14
<b>Chapitre 3 : Cadrage théorique et méthodologique.....</b>	<b>15</b>
3.1 Introduction.....	15
3.2 Analyse de la demande ou de l'offre de formation.....	15
3.2.1 Demande d'un client.....	16
3.2.2 Offre d'un institut ou d'un centre de langue.....	16
3.3 Analyse des besoins de communication du public.....	16
3.4 La collecte des données.....	18
3.5 L'analyse des données.....	20

3.5.1 Le curriculum de formation.....	20
3.6 L'élaboration didactique.....	22
3.6.1 Méthodologies d'enseignement.....	22
3.6.1.1 De la méthode traditionnelle à la méthode SGAV.....	22
3.6.1.2 L'approche communicative.....	24
3.6.1.3 La perspective actionnelle.....	26
3.6.2 Le syllabus.....	27
3.6.3 Les supports pédagogiques.....	28
3.6.3.1 Le document authentique.....	28
3.6. 4 Les activités pédagogiques.....	29
3.6.5 Exemples de recherches effectuées dans le domaine.....	31
<b>Chapitre 4 : Analyse des données et élaboration du curriculum.....</b>	<b>32</b>
4.1 Introduction.....	32
4.2 Analyse de la demande ou de l'offre de formation.....	32
4.3 Analyse des besoins et collecte des données.....	34
4.3.1 Outils et démarche d'analyse des besoins.....	34
4.3.1.1 Institutions sélectionnées pour l'analyse des besoins.....	34
4.3.2 Résultats de l'analyse des besoins.....	36
4.3.2.1 Langues parlées par les participants.....	36
4.3.2.2 Connaissance et utilisation du français.....	36
4.3.2.3 Etudes actuelles en français.....	44
4.4 Analyse des données et élaboration du curriculum de formation.....	50
4.4.1 Présentation des données et de la démarche adoptée pour la collecte des données.....	51
4.4.2 Le curriculum de formation.....	51
4.4.2.1 Introduction.....	52
4.4.2.2 Structure du curriculum.....	52
4.4.3 Les finalités de la formation.....	52
4.4.4 Le but de la formation.....	53
4.4.5 Les objectifs de la formation.....	54
4.4.6 La méthodologie.....	55

4.4.7	Le syllabus et la progression.....	56
4.4.8	Les supports pédagogiques.....	56
4.4.9	Les activités pédagogiques.....	57
4.5	Evaluation des activités pédagogiques.....	58
4.6	Curriculum de formation.....	59
4.7	Les activités pédagogiques.....	69
<b>Chapitre 5 : Conclusion et recommandations.....</b>		<b>75</b>
5.1	Introduction.....	75
5.2	Evaluation du curriculum et du travail de recherche.....	75
5.3	Apports de la recherche.....	76
5.4	Bilan du travail de recherche.....	77
5.5	Recommandations pour des recherches futures.....	78
<b>Bibliographie et sitographie.....</b>		<b>80</b>
<b>Annexes.....</b>		<b>83</b>
Annexe 1 : Questionnaire pour le personnel de la Faculté de l'Hôtellerie et du Tourisme à l'Université de Mzuzu.....		83
Annexe 2 : Questionnaire pour l'analyse des besoins des apprenants de tourisme et d'hôtellerie en formation initiale à l'Université de Mzuzu.....		85
Annexe 3 : Questionnaire pour l'analyse des besoins des apprenants de tourisme et d'hôtellerie en formation continue à l'Université de Mzuzu.....		94
Annexe 4 : Questionnaire pour l'analyse des besoins des futurs apprenants / personnel des secteurs du tourisme et de l'hôtellerie au Malawi.....		103
Annexe 5 : Les niveaux de compétence du CECR.....		111
Annexe 6 : Les transcriptions des documents audio.....		112
Annexe 7 : Exemple d'une épreuve d'évaluation pour l'objectif « présenter un lieux touristique » pour évaluer la compétence en production orale.....		117

## **Remerciements**

J'adresse mes remerciements à toutes les personnes qui m'ont aidée et soutenue lors de la réalisation de ce projet de recherche.

Ma plus sincère gratitude s'adresse à mes superviseurs, Dr Vanessa Everson, Mme Corrine Raynal-Astier et Mme Sophie le Roux. Merci pour les conseils, le soutien et la patience qu'elles m'ont donnés tout au long de la rédaction de ce mémoire.

Je remercie également tous mes collègues de la classe de Master TTFL 2013 pour l'amitié et l'encouragement qu'ils m'ont accordé pendant cette formation.

## **Chapitre 1 : Introduction**

Ce mémoire de recherche porte sur l'élaboration d'un cours de Français sur Objectif Spécifique, celui du français du tourisme et de l'hôtellerie pour l'Université de Mzuzu au Malawi. Dans ce premier chapitre, nous traiterons respectivement du thème de la recherche, du but de la recherche, de la justification de l'étude, de l'impact de la recherche, puis la motivation de l'étude, de la problématique de recherche et enfin, nous procéderons à l'introduction des chapitres du mémoire.

### **1.1 Thème de la recherche**

L'enseignement des langues étrangères est indispensable, surtout de nos jours comme le monde se transforme de plus en plus en village planétaire sous l'effet de la mondialisation. Voilà l'une des raisons pour lesquelles divers programmes ont été élaborés pour satisfaire les besoins de communication entre les gens de pays différents. Parmi ces programmes, certains visent des besoins professionnels et permettent aux individus de travailler et de communiquer en utilisant une langue étrangère. L'enseignement du Français sur Objectif Spécifique (FOS), une branche de l'enseignement du Français Langue Etrangère (FLE), est conçu pour de tels besoins.

Notons avec Martin que « le FOS se différencie du FLE par son public, sa langue, ses objectifs, sa démarche et le statut des enseignants »<sup>1</sup>. En ce qui concerne le public, Mangiante et Parpette expliquent que ce public est souvent composé d'adultes, professionnels ou universitaires « sans formation en français ou avec une formation à perfectionner » (2004 : 6). Il peut s'agir également des apprenants en cours de formation pour une profession particulière. Quant à la langue, celle enseignée en FLE est pour la communication en général alors qu'en FOS, la langue est celle d'un groupe ou d'une profession en particulier. L'enseignement du FOS se distingue encore de celui du FLE en ce que ce dernier est considéré comme général et extensif alors que le premier est dit spécifique et enseigné de manière intensive dans le but « de répondre précisément à des besoins dûment identifiés » du public<sup>2</sup>. Ainsi, les objectifs du FOS sont spécifiques et sont fonction des besoins d'un groupe ou d'une profession donnés. Mentionnons que le statut de l'enseignant de FOS est différent

---

<sup>1</sup> <http://ressources-cla.univ-fcomte.fr/gerflint/Chine1/eva.pdf>

<sup>2</sup> [http://ressources-cla.univ-fcomte.fr/gerflint/SE\\_europeen2/barthelemy.pdf](http://ressources-cla.univ-fcomte.fr/gerflint/SE_europeen2/barthelemy.pdf)

de celui qui enseigne le FLE en ce que le premier n'est pas formé pour enseigner un public avec des besoins spécifiques.<sup>3</sup>

L'élaboration d'un programme de FOS implique plusieurs étapes pour répondre aux besoins du public. Ce projet de recherche s'intéresse aux étapes à suivre dans la conception d'un cours de Français de l'hôtellerie et du tourisme de l'Université de Mzuzu au Malawi.

## **1.2 But de la recherche**

Notre recherche vise à produire un curriculum de français sur objectifs spécifiques pour le français du tourisme et de l'hôtellerie pour l'Université de Mzuzu. Ce curriculum indiquera clairement « la finalité [et] le(s) but(s) [de la formation], les capacités globales, les objectifs [de la formation], la méthodologie, le syllabus, la progression, les supports pédagogiques, les activités pédagogiques et le dispositif d'évaluation ». <sup>4</sup> Nous espérons qu'il servira de guide pour ceux qui sont chargés de l'enseignement du FLE dans ce contexte.

## **1.3 Justification de l'étude**

Comme nous l'avons expliqué dans la section précédente, ce projet a pour but de produire un curriculum de français du tourisme et de l'hôtellerie pour les étudiants de la Faculté de l'Hôtellerie et du Tourisme de l'Université de Mzuzu. En tant que tel, il est impératif de mener une recherche dans ce domaine afin de recueillir des informations qui nous permettront de répondre aux besoins de formation en français qui existent dans le domaine du tourisme et de l'hôtellerie (De Ketele *et al* 2009). Si nous tentons de produire le curriculum sans procéder à une telle étude, nous risquons d'élaborer/ nous pourrions finir par en élaborer un qui ne répond pas aux exigences, besoins et attentes des formés ainsi que ceux des commanditaires de la formation.

## **1.4 Impact de la recherche**

---

<sup>3</sup> <http://ressources-cla.univ-fcomte.fr/gerflint/Chine1/eva.pdf>

<sup>4</sup> [http://mediacla.univ-fcomte.fr/GEIDFile/produit\\_final\\_k\\_drapeau.pdf?Archive=191081391926&File=produit\\_final\\_k\\_drapeau\\_pdf](http://mediacla.univ-fcomte.fr/GEIDFile/produit_final_k_drapeau.pdf?Archive=191081391926&File=produit_final_k_drapeau_pdf)



L'impact de notre projet de recherche ne doit pas être sous-estimé puisqu'il a le potentiel d'entraîner des changements positifs en ce qui concerne l'enseignement du français sur objectif spécifique non seulement à l'université de Mzuzu mais aussi au Malawi en général. L'université de Mzuzu en profitera beaucoup parce qu'à la suite de ce projet, la section de français pourra être en mesure d'offrir des cours de français du tourisme et de l'hôtellerie spécialement conçus pour répondre aux besoins des apprenants de la faculté de l'Hôtellerie et du Tourisme. Nous espérons qu'après leurs études, les apprenants seront capables de communiquer avec leurs clients francophones de façon efficace. Etant donné que le secteur du tourisme et de l'hôtellerie contribue à l'économie du Malawi<sup>5</sup>, il nous semble important de pouvoir participer à l'amélioration des services dans ces secteurs. Rendre les étudiants de la Faculté de l'Hôtellerie et du Tourisme de communiquer avec les clients des pays francophones est l'un des moyens d'atteindre cet objectif.

### **1.5 Motivation de l'étude**

Cette recherche est principalement motivée par des raisons professionnelles et personnelles. En tant qu'enseignante à l'Université de Mzuzu, nous sommes impliquées dans l'enseignement du français du tourisme et de l'hôtellerie. Nous cherchons, depuis longtemps, des moyens d'améliorer ce programme, n'étant satisfaite ni de la façon dont il est actuellement traité ni de son efficacité. Ceci est le cas parce que l'enseignement se fait sans vraiment connaître les besoins spécifiques des apprenants et tend à se pencher davantage en faveur des apprenants de l'hôtellerie que ceux du tourisme. Il s'avère, selon nous, urgent de concevoir des cours de français pertinents par rapport aux besoins de communication du public cible.

### **1.6 Problématique de recherche**

Malgré le fait que le programme de français du tourisme et de l'hôtellerie existe à l'Université de Mzuzu depuis presque cinq ans, il nous semble que celui-ci n'est pas vraiment adapté aux besoins spécifiques des apprenants. Autrement dit, il n'y a pas de programme approprié formulé spécifiquement pour les étudiants du tourisme et de l'hôtellerie dans l'université qui sert de cadre à notre étude.

---

<sup>5</sup> <http://www.euromonitor.com/travel-and-tourism-in-malawi/report>

La problématique de la recherche est la suivante : Quel cours de français peut-on élaborer pour répondre aux besoins des apprenants de la faculté de l'Hôtellerie et du Tourisme ? Quels sont les besoins en français du tourisme des étudiants de l'Université ? Quelles sont les situations de communication en français du tourisme et de l'hôtellerie? Quels curricula mettre en place ?

### **1.7 Le plan – Introduction des chapitres du développement**

Outre le chapitre actuel, le mémoire comprend quatre autres chapitres, à savoir les chapitres 2 jusqu'à 5. Le chapitre 2 est une présentation du contexte dans lequel s'inscrit notre projet de recherche. Nous commençons d'abord par présenter la politique linguistique du Malawi et nous nous intéressons plus particulièrement à la place de l'enseignement du français au sein de cette politique. Nous procédons ensuite à l'histoire de l'enseignement du français au Malawi et au rôle qui ont joué le Centre de Coopération Culturelle et Linguistique et l'Alliance Française de Lilongwe. Après cela est une présentation de l'enseignement du français dans les universités publiques du Malawi, plus particulièrement son enseignement dans la Faculté de l'Hôtellerie et du Tourisme de l'Université de Mzuzu, qui est le cadre de notre projet. Finalement, nous présentons brièvement les secteurs de l'hôtellerie et du tourisme au Malawi.

Le troisième chapitre est un cadrage théorique et méthodologique sur lequel se base le projet de recherche. Elle présente, en premier lieu, les cinq étapes de l'élaboration d'un cours de FOS d'après Mangiante et Parpette (2004) et ce sont les étapes que nous adopterons dans notre conception d'un cours de français du tourisme et de l'hôtellerie. Le chapitre donne enfin des exemples de recherches qui ont déjà été effectuées dans le domaine de l'élaboration de curriculums de FOS, en l'occurrence ceux de français du tourisme et de l'hôtellerie.

Quant au chapitre quatre, c'est là où se situe l'essentiel de notre travail de l'élaboration d'un cours de français du tourisme et de l'hôtellerie. La première partie est une analyse des trois premières étapes de l'élaboration d'un cours de FOS, c'est-à-dire l'analyse de la demande ou de l'offre de formation, l'analyse des besoins de formation et la collecte des données, ce que nous avons réalisés au cours de notre recherche. La deuxième partie se constitue de l'analyse des données recueillies et l'élaboration d'un curriculum de formation. Dans la troisième

partie, il s'agit de l'élaboration des activités pédagogiques et finalement, nous procédons dans la dernière partie, à l'évaluation des activités d'apprentissage.

Le dernier chapitre présente une synthèse du travail de recherche effectué et du produit réalisé. Nous évaluons également ces derniers pour mesurer si les objectifs ont été atteints et présentons les apports de la recherche ainsi que les défis et difficultés rencontrés au cours de la réalisation du travail. Nous proposons en dernier lieu des recommandations pour des recherches futures.

## **Chapitre 2 : Contexte de la recherche**

### **2.1 Introduction**

Ce deuxième chapitre présente le contexte dans lequel s'inscrit notre projet de recherche. La première partie présente la politique linguistique du Malawi et nous donnons dans la deuxième partie un bref aperçu de l'enseignement de la langue française au Malawi en expliquant le rôle joué précédemment par le Centre de Coopération Culturelle et Linguistique et celle de l'Alliance Française de Lilongwe. Ensuite, nous procédons à l'enseignement du français dans les universités publiques du Malawi en particulier son enseignement au sein de la Faculté de l'Hôtellerie et du Tourisme à l'Université de Mzuzu. Nous présenterons enfin les secteurs de l'hôtellerie et du tourisme au Malawi.

### **2.2 La politique linguistique du Malawi**

La politique linguistique du Malawi n'est pas vraiment bien définie et cela inclut le statut de la langue nationale le chewa,<sup>6</sup> qui sert de langue véhiculaire du pays. Cependant, le statut d'anglais est bien établi comme langue officielle bien qu'il « ne soit promulgué dans aucune loi, pas même dans la constitution ». <sup>7</sup> Pour ce qui est des autres langues locales, elles ne bénéficient pas d'aucun statut et ne sont utilisées, la plupart du temps, que « dans des contextes familiaux et d'identité ethnique ». <sup>8</sup>

En ce qui concerne la politique linguistique éducative, depuis l'ère coloniale, l'anglais demeure la langue d'instruction dans l'enseignement primaire et secondaire à l'exception des quatre premières années du primaire dont l'enseignement est assuré en Chewa. Cependant, en 1966, le gouvernement a annoncé une extension de la politique linguistique éducative existante et a déclaré que l'enseignement des quatre premières années, c'est-à-dire standard 1, 2, 3 et 4 doit être effectué en langue maternelle ou vernaculaire (Chilora 2000), à savoir en langue locales. Toutefois, il semble qu'en réalité, ceci n'a pas vraiment été mis en œuvre et reste encore facultatif. <sup>9</sup>

---

<sup>6</sup> <http://www.axl.cefanelaval.ca/afrique/malawi.htm>

<sup>7</sup> *Ibidem*

<sup>8</sup> *Ibid.*

<sup>9</sup> *Ibid.*

Pour ce qui est de la langue française, c'est une langue étrangère n'ayant aucun statut privilégié dans la politique linguistique éducative. Elle est seulement enseignée à tous les deux niveaux, c'est-à-dire le primaire (principalement dans les écoles privées) et le secondaire en tant que matière mais son apprentissage à ce stade reste facultatif. Le français n'a pas ainsi de statut dans le pays mais il est reconnu comme l'une des langues étrangères ayant une importance dans le domaine éducatif, social, économique et politique tout comme le portugais, l'espagnol et l'allemand.<sup>10</sup>

## **2.3 L'enseignement du français au Malawi**

Au Malawi, l'enseignement du FLE a été introduit dans les écoles secondaires en 1962.<sup>11</sup> Un an plus tard en 1963, la décision a été prise lors d'une conférence de l'Organisation de l'Unité Africaine (OUA), aujourd'hui l'Union Africaine (UA), d'introduire l'enseignement du français dans les pays anglophones et l'anglais dans les pays francophones de cette organisation pour faciliter la communication. L'enseignement du FLE a donc commencé dans les écoles secondaires en 1962, une année avant la déclaration d'Addis-Abeba et en 1965 à l'université du Malawi.<sup>12</sup>

Aujourd'hui, la langue française continue à être enseignée dans les écoles primaires privées, dans plusieurs écoles secondaires publiques et privées. Dans les deux premières années du secondaire, il y a des nombres assez importants d'étudiants de français mais ceux-ci tendent à diminuer dans les deux dernières années. Cela pourrait être parce que la plupart des étudiants ignorent encore l'utilité de la langue française.

### **2.3.1 L'enseignement du français dans les universités publiques**

L'enseignement du français est également en vigueur dans les deux universités publiques, l'Université du Malawi et l'Université de Mzuzu. Le département de français de Chancellor College, l'un des collèges constitutifs de l'Université du Malawi, est le plus ancien. Il offre des cours de français aux étudiants qui suivent des cours de licence générale et de licence en éducation. Ces derniers sont formés pour devenir professeurs de français. L'université de Mzuzu a pareillement une section de français qui a pour but la formation de professeurs de

---

<sup>10</sup> *Ibid.*

<sup>11</sup> Histoire de la langue française transmise oralement par Prof. B.J. Soko, sources écrites non disponibles

<sup>12</sup> *Ibidem*

français et qui est responsable de l'enseignement du français aux étudiants de la Faculté de l'Hôtellerie et du Tourisme. Ceux-ci constituent le plus grand nombre d'étudiants de français à cette université. Il importe de noter que dans les deux universités, il n'y a pas un très grand nombre d'apprenants de français, surtout ceux qui se spécialisent en éducation d'où la pénurie de professeurs de français dans le pays.

### **2.3.2 Le Centre de Coopération Culturelle et Linguistique et l'Alliance Française de Lilongwe**

Le Centre culturel et de Coopération linguistique (CCCL) de Blantyre, autrement appelé le Centre Culturel Français (CCF) et l'Alliance française de Lilongwe, qui autrefois jouaient tous les deux un rôle important dans l'enseignement du français à divers types de publics, ont été fermés en 2011. Le CCCL a été établi en 1973 et a énormément contribué à la diffusion de la langue française au Malawi.<sup>13</sup> Outre ses divers programmes d'ordre culturel, le centre était bien connu pour ses cours de français à tous les niveaux, c'est-à-dire élémentaire, intermédiaire et avancé. Au cours de son existence de 38ans, ce centre était une « vitrine de la France et de la Francophonie [et] est parvenu à introduire [la] langue [et la] culture [française dans le pays] où le français n'avait, à priori, que peu de place ».<sup>14</sup>

### **2.4 L'Université de Mzuzu et sa Faculté de l'Hôtellerie et du Tourisme**

En 1998, le Malawi a établi une autre université publique, l'Université de Mzuzu. Au début, elle ne comportait qu'une seule faculté, la Faculté d'Education qui avait pour but la formation des professeurs pour les écoles secondaires. Au cours des années, l'université a créé d'autres facultés, incluant celle de l'Hôtellerie et du Tourisme.

La Faculté de l'Hôtellerie et du Tourisme comporte trois départements, celles de l'hôtellerie, du tourisme et de la gestion. Sa mission est de produire des professionnels compétents qui seront en mesure de répondre aux besoins de l'industrie à travers, entre autres, la prestation de services professionnels. Elle a pour objectifs de doter le pays d'un personnel du tourisme et de l'hôtellerie de haute qualité, de renforcer la capacité de la main-d'œuvre de l'industrie

---

<sup>13</sup> [http://www.ambafrance-zm.org/IMG/pdf/FCC\\_Law\\_Res-2.pdf](http://www.ambafrance-zm.org/IMG/pdf/FCC_Law_Res-2.pdf)

<sup>14</sup> Ibidem

en fournissant des formations courtes dans divers domaines spécialisés et de relever, grâce à des recherches approfondies, les défis auxquels sont confrontés les secteurs de l'hôtellerie et du tourisme au Malawi.<sup>15</sup>

La faculté a deux types d'étudiants, ceux en formation continue, ayant une qualification et ayant déjà travaillé dans le secteur, et ceux qui font des études pour la première fois et sans aucune expérience dans ce domaine. Les premiers passent par trois ans de formation tandis que la formation de ces derniers dure quatre ans.

#### **2.4.1 L'enseignement du français dans la Faculté de l'Hôtellerie et du Tourisme**

Pour répondre aux besoins du marché international dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie, la faculté a décidé de doter ses étudiants d'une langue étrangère, le français, pour leur permettre de communiquer avec des clients provenant des pays francophones. Le français est donc obligatoire pour ces étudiants. Autrefois, ceux-ci apprenaient le français pendant trois ans mais depuis ces deux dernières années, cette langue est enseignée seulement pendant deux ans.

Durant les premières étapes de leur apprentissage, les apprenants sont exposés à la grammaire et aux cours généraux de français niveaux élémentaire et avancé. La méthode audio-visuelle appelée *Voix et Images de France* est utilisée pour les débutants complets et par la suite, ce sont les *Fiches communicatives pour l'hôtellerie et la restauration* de l'Alliance Française de Lusaka qui sont utilisées.

#### **2.5 Les secteurs de l'hôtellerie et du tourisme au Malawi**

En dépit du fait que les secteurs de l'hôtellerie et du tourisme au Malawi sont toujours en voie de développement, ils ont connu une croissance stable au cours des années récentes.<sup>16</sup> De plus, ils contribuent de manière significative à l'économie du pays. Selon World Travel &

---

<sup>15</sup> [http://www.mzuni.ac.mw/index.php?option=com\\_content&view=article&id=23&Itemid=18](http://www.mzuni.ac.mw/index.php?option=com_content&view=article&id=23&Itemid=18)

<sup>16</sup> <http://www.e-travelworld.cn/malawi/Publications/documents/TOURISM%20INVESTMENT%20OPPORTUNITIES%20IN%20MALAWI.pdf>

Tourism Council (WTTC), en 2003, 7.3% du Produit Intérieur Brut (PIB) a été attribué à ces secteurs.<sup>17</sup>

## **Chapitre 3 : Cadrage théorique et méthodologique**

### **3.1 Introduction**

Etant donné que notre projet porte sur la conception d'un cours de FOS en l'occurrence celui de français du tourisme et de l'hôtellerie, le présent chapitre traite des concepts théoriques et méthodologiques en ce qui concerne l'élaboration d'un cours de FOS. Comme nous l'avons mentionné dans l'introduction des chapitres du mémoire, une telle élaboration comprend cinq étapes, à savoir l'analyse de la demande ou de l'offre de formation, l'analyse des besoins de communication du public, la collecte des données, l'analyse des données et finalement l'élaboration didactique.

A cette fin, nous présenterons dans un premier temps la méthodologie qui nous permettra de concevoir le cours en question en explicitant les différentes étapes de l'élaboration du cours. Dans un deuxième temps, nous donnons des exemples des travaux de recherches qui ont été menés dans le domaine de la conception de curriculums de FOS. Nous présenterons dans ce cas un curriculum de français du tourisme et de la restauration qui a été élaboré pour les étudiants du Département de Tourisme de l'Université de Huang Shan ainsi que celui élaboré pour les fonctionnaires du service de la promotion touristique du Gouvernement de Navarre.

### **3.2 Analyse de la demande ou de l'offre de formation**

Cette section porte sur la première étape de l'élaboration d'un cours de FOS, celle de l'analyse de la demande ou de l'offre de formation. Il importe de souligner que la décision d'élaborer un programme de FOS doit découler des raisons claires et valables qui justifient le choix de FOS au lieu de FLE. Mangiante et Parpette expliquent que cette décision peut résulter de deux situations distinctes, « la demande d'un client » ou l'offre d'une institution d'enseignement ou d'un centre de langue (2004 :10).

---

<sup>17</sup> *Ibidem*



### **3.2.1 Demande d'un client**

Des individus tels que des hommes d'affaires ou le personnel du tourisme ou des institutions professionnelles peuvent demander la formation en français pour leur permettre de communiquer avec leurs associés, homologues ou clients francophones. Dans ce cas, « la demande de formation peut être très précise lorsqu'elle réfère à une situation existante ou à un projet en cours d'élaboration » (*Ibidem*). Le Roux et Schmid fournit un exemple du Ministère de l'Agriculture et du développement rural du gouvernement de l'Afrique du Sud, qui « a commandé une formation de français [dans le domaine du vin] auprès de l'Alliance française de Stellenbosch [...] dans le but de préparer des viticulteurs à suivre un stage d'œnologie en France » (2013 : 17).

### **3.2.2 Offre d'un institut ou d'un centre de langue**

L'autre cas est celui où l'institut de français, l'université ou le centre de langue offre des cours de FOS pour répondre aux besoins de communications des différents métiers et professions dans le but de « diversifier son offre et donc ses clients » (Mangiante, Parpette 2004 :13). Contrairement à la première situation où il existe une demande précise et des besoins spécifiques, « de nombreuses Alliances françaises, Instituts français ou autres centres de langue proposent des cours de français médical, de français juridique, de français de l'entreprise, etc. » (*Ibid.* : 12). Les cours offerts peuvent viser « l'ensemble de la branche d'activités professionnelle [et non pas de métiers spécifiques] » (*Ibid.* : 13).

Il existe aussi des cas où les cours de langues sont obligatoires dans certaines universités. Par exemple, les étudiants qui font des études commerciales doivent suivre des cours de français des affaires et ceux qui font du tourisme le français du tourisme. Mangiante et Parpette clarifient que le choix d'enseigner le FOS est justifiable dans ce cas s'il y a « une forte probabilité que les étudiants aient recours [au français] dans leur future activité professionnelle » (*Ibid.* :14) comme c'est le cas dans les deux premières situations. Autrement, le choix peut résulter d'une « analyse insuffisante de la notion de FOS » (*Ibid.*).

## **3.3 Analyse des besoins de communication du public**

Après avoir analysé la demande ou l'offre de formation, l'étape suivante dans la conception d'un cours de FOS consiste à analyser les besoins de communications du public. Ceci est une étape qui se réalise en plusieurs sous-étapes.

Premièrement, le concepteur du cours doit envisager et déterminer les situations de communication dans lesquelles les apprenants se trouveront après leur formation. En fait, ceci est le but ultime de cette phase (*Ibid.*: 8). Ces situations de communication incluent, entre autres, les interlocuteurs avec qui les apprenants entreront en contact, les sujets de conversations ou d'interactions, la manière de communiquer, c'est-à-dire s'ils auront à communiquer à l'écrit ou à l'oral et les tâches à accomplir en langue cible (*Ibid.*, Carras *et al* 2007). Tout ceci permettra de préciser les savoirs, les savoir-faire ainsi que les compétences que les apprenants doivent acquérir au cours de la formation (*Ibid.*).

En deuxième lieu, le concepteur doit décider comment il analysera les besoins, c'est-à-dire comment recueillir les informations sur les situations de communication déterminées précédemment. Il y a ici deux questions à prendre en considération: l'analyse sera-t-elle faite « sur place ou à distance [?] » (Le Roux, Schmid : 21) et quels outils utiliser pour l'analyse ? L'analyse sur place implique « se rendre [...] dans le milieu » d'une industrie où travailleront les apprenants par la suite « pour recenser les situations de communication » (*Ibidem*). Dans ce cas, bien que nous ayons une idée de certaines des situations de communication dans le domaine du tourisme et de l'hôtellerie, nous n'en sommes pas au courant dans leur intégralité, d'où la nécessité d'entrer en « contact avec le milieu où se déroule l'activité, soit en questionnant les apprenants directement, soit en s'informant auprès de l'organisme demandeur » (Carras *et al* 2007 :27).

Notons cependant que cela n'est possible que dans le cas de la proximité du concepteur au milieu en question sinon, l'analyse s'effectuera à distance à travers des moyens alternatifs de recueillir les informations. Les outils les plus adaptés à l'analyse des besoins sont le questionnaire et la grille d'entretien. Ceux-ci permettent au concepteur de recueillir les informations nécessaires.

Il est important de noter que bien que l'analyse des besoins doive être impérativement faite avant le commencement de la formation pour que celle-ci ait plus de chances d'être un succès, elle n'est pas uniquement limitée à ce moment. Ce processus est plutôt « [considéré]

comme évolutif] » et peut être effectué à tout moment durant la formation au fur et à mesure de l'évolution des besoins (Mangiante, Perpette 2004 : 24).

Le *Cadre européen commun de références pour les langues* (CECR), qui sert de guide pour l'élaboration des programmes d'apprentissage de langues, explique qu'« il est absolument essentiel de définir avec un maximum de précision des objectifs immédiatement valables au regard des besoins des apprenants » (Conseil de l'Europe 2001 : 5). Ceci veut dire que cette étape est d'une grande importance puisque l'élaboration d'un programme de FOS est fonction des besoins recensés et ceux-ci déterminent les objectifs de l'apprentissage ainsi que le contenu du curriculum. Il est donc indispensable de lui « accorde[r] suffisamment d'intérêt » pour que la formation soit « efficace et pertinente » avec des objectifs « réalistes » (De Ketele *et al* 2009 : 15, 20).

L'analyse des besoins comporte également un aspect « culturel qui soutient la langue » (*Ibidem* : 9). Il est ainsi nécessaire d'incorporer les besoins culturels dans l'analyse.

A l'Université de Mzuzu, l'analyse des besoins n'a pas été réalisée avant le commencement du programme de français destiné aux étudiants de l'hôtellerie et du tourisme. L'enseignement se fait ainsi sans vraiment connaître les besoins réels et spécifiques des apprenants. Disons avec Porcher qu'« un enseignement qui ne correspond pas aux [besoins] des [apprenants] est le plus souvent voué à l'échec » (Porcher 1995 : 24).

Nous visons, à travers notre projet de recherche, à déterminer les situations de communication spécifiques qui exigent l'utilisation de la langue française dans les secteurs du tourisme et de l'hôtellerie au Malawi. Cela nous permettra de mettre en place un programme de FOS pertinent pour les apprenants de la faculté de l'hôtellerie et du tourisme à l'Université de Mzuzu.

### **3.4 La collecte des données**

En plus de l'analyse des besoins du public, une étape cruciale est la collecte des données. Mangiante et Parpette décrivent cette étape comme « la plus spécifique à l'élaboration d'un programme de FOS » (2004 :46). La raison en est que c'est lors de cette étape que le

concepteur entre dans le milieu où se déroule l'action du domaine en question et qu'il s'informe sur celui-ci, « ses acteurs, ses situations, [et] les informations et les discours qui y circulent » (*Ibidem* : 47). C'est aussi l'étape qui permet de préciser les besoins recensés préalablement lors de l'analyse des besoins puisque les besoins du public sont plus clairement révélés grâce au contact avec le milieu de travail (Le Roux, Schmid).

En ce qui concerne les outils à utiliser pour recueillir les données, il en existe plusieurs mais tout dépendra de « la nature de la demande de formation et la situation physique du concepteur par rapport au lieu de travail » (*Ibidem* : 27). Ainsi, le concepteur peut recourir à l'observation des interactions, la prise de notes, l'« [enregistrement] audio et vidéo [et à la collecte] des documents écrits » (*Ibid.*) s'il est dans la proximité du lieu où travailleront les apprenants après la formation. Dans d'autres cas et pour certaines professions, le concepteur n'aura pas d'accès aux interactions mais il pourra recourir à des simulations avec les acteurs du milieu en question pour collecter les données (*Ibid.*). Si sa situation physique ne lui permet pas de se rendre directement sur le milieu pour recueillir les données, il peut « s'appuyer [d'abord] sur son vécu personnel » (Carras *et al* : 27) de ce qui se passe dans le milieu et contacter des individus qui ont de l'expérience personnelle dans le domaine. Il peut ensuite compléter son processus de collecte des données en effectuant des recherches sur Internet (Le Roux, Schmid).

La fonction essentielle de la collecte des données est de recueillir les informations que le concepteur utilisera pour créer des supports pédagogiques (Mangiante, Parpette 2004). Quant à la forme sous laquelle ces données seront utilisées, c'est au concepteur de décider s'il gardera la forme originale, fera des modifications en fonction du niveau des apprenants ou si elles serviront de base pour la création de documents fabriqués (*Ibidem*). Dans le cas où les documents recueillis ne sont pas trop complexes pour le niveau des apprenants, il est préférable de les garder comme supports dans leur forme brute. Cela signifie que les apprenants seront exposés à des situations de communication authentiques de leur milieu de travail. Cependant, il arrive parfois que les documents soient complexes et peu compréhensibles pour le niveau des apprenants. Dans ce cas, le concepteur doit les modifier ou « les simplifier pour les adapter au niveau du public [...] [ou même] supprimer certaines parties d'énoncés » (*Ibid.* : 53). Une autre situation est celle où les données ne peuvent pas être utilisées comme supports mais peuvent être employées pour l'élaboration d'autres documents qui serviront de supports pédagogiques (*Ibid.*).

Une dimension importante à prendre en compte lors de cette étape est la collecte des données culturelles, c'est-à-dire les habitudes du milieu du travail qui incluent son fonctionnement et les comportements du personnel. Ceux-ci ne sont pas toujours « directement observables » et nécessitent d'autres moyens de recueil tels que les interviews (Mangiante, Parpette 2004 : 56). Ces données facilitent la « compréhension des discours produits » dans un domaine particulier (*Ibidem*).

### **3.5 L'analyse des données**

Après avoir effectué la collecte des données, le concepteur du cours est en possession d'une quantité considérable de documents que ceux-ci soient écrits, audio ou visuels. Ce qui reste, c'est d'analyser ces données pour créer un curriculum de la formation en question. En fait, ce document constitue la réalisation de l'élaboration d'un cours de FOS.

#### **3.5.1 Le curriculum de formation**

Comme nous avons vu plus haut dans le premier chapitre, le but de ce projet de recherche est de produire un curriculum de formation à être utilisé comme guide dans l'enseignement du français du tourisme et de l'hôtellerie à l'Université de Mzuzu. Attachons-nous dans ce qui suit à la définition et aux contenus de ce document.

D'après Le Ninan (2004) cité par Le Roux et Schmid (2013), un curriculum de formation est un document qui décrit :

« la finalité de la formation, son but, ses objectifs, la méthodologie [d'enseignement] adoptée [et] [...] détermine [...] le syllabus de la formation et la progression qui sera [suivie] [...] [Il propose également] des supports et des activités de formation [...] [et] précise [...] les modalités d'évaluation des apprentissages » (2013 : 29).

En d'autres termes, un curriculum « désigne la conception, l'organisation et la programmation des activités d'enseignement / apprentissage selon un parcours éducatif et

regroupe l'énoncé des finalités, les contenus, les activités et les démarches d'apprentissage ainsi que les modalités et moyens d'évaluation des acquis des élèves ».<sup>18</sup>

Parlons à présent des trois premiers composants d'un curriculum, c'est-à-dire la finalité, le but et les objectifs de la formation. Tout d'abord, le curriculum détermine la finalité de la formation, qui est « la valeur que cette formation cherche à développer » (Le Roux, Schmid 2013 : 29). Autrement dit, la finalité « décrit [...] les conséquences à plus long terme [...] qui doivent être déclenchées par [la formation c'est-à-dire] le lien entre [la formation] et ses effets directs.<sup>19</sup>

Deuxièmement, le curriculum détermine le(s) but(s) de la formation, à savoir « ce que les apprenants devront être capables de faire lorsqu'ils auront terminé la formation » (Le Ninan 2004 : 2 cité par Le Roux et Schmid 2013). Par exemple, pour la formation en français dans le domaine du vin dispensée par l'Alliance française de Stellenbosch (décrit dans l'exemple fournit en partie **3.2.1** ci-dessus), le but serait exprimé ainsi : « A la fin de la formation, les apprenants seront capables de suivre un stage d'œnologie en France ».

Enfin, ayant déterminé le but de la formation, il importe de préciser les objectifs de la formation. Pareillement au but, ce dernier « désigne ce qu'un apprenant doit être capable de faire » mais spécifiquement « à la fin d'une séquence d'apprentissage » (*Ibidem* : 6). Un objectif décrit donc les capacités ou les compétences que doit atteindre un apprenant suite à une séquence donnée.<sup>20</sup> Ces objectifs « indiquent les capacités observables que les formés seront capables d'appliquer en situation réelle, après la formation » (*Ibidem*). Il importe ainsi de les formuler « sous la forme de comportements observables et mesurables » car cela permettra au formateur d'évaluer, à l'issue de la formation, si ces objectifs ont été atteints ou non.<sup>21</sup>

Afin de définir les objectifs dans ce cas, il faut tout d'abord lister les besoins de formation qui ont été déterminés lors de l'analyse des besoins sous forme de « savoir-faire langagiers dont l'apprenant a besoin » (Le Roux et Schmid 2013 : 30). Ensuite, c'est une question de

---

<sup>18</sup> [http://www.bief.be/docs/divers/elaboration\\_de\\_cv\\_070110.pdf](http://www.bief.be/docs/divers/elaboration_de_cv_070110.pdf)

<sup>19</sup> [http://www.zewo.ch/impact/fr/mesure\\_de\\_lefficacite/etape1\\_definir\\_objectifs\\_projet/Finalite](http://www.zewo.ch/impact/fr/mesure_de_lefficacite/etape1_definir_objectifs_projet/Finalite)

<sup>20</sup> <http://www.cedip.equipement.gouv.fr/definir-des-objectifs-en-formation-a21.html>

<sup>21</sup> <http://www.formaeva.com/files/documents/ressources/definir-objectifs-formation.pdf>

« transformer ces besoins en objectifs en utilisant [une] formule » (*Ibidem*) qui décrit une capacité ou un comportement observable que l'apprenant doit être en mesure de démontrer à la fin d'une séquence d'apprentissage.

### **3.6 L'élaboration didactique**

Comme indiqué ci-dessus, l'analyse des données conduit à l'élaboration des activités pédagogiques, qui sont au cœur de toute formation. Étant donné que ce sont les activités créées qui détermineront si la formation sera réussie ou non, c'est-à-dire si les apprenants seront capables de communiquer en langue cible suite à la formation, cette étape est d'une grande importance. Il est ainsi primordial que ce processus d'élaboration soit effectué avec le plus grand soin et considération sinon, on risque de faire échouer le but de la formation.

#### **3.6.1 Comment faire acquérir les compétences ? – Méthodologies d'enseignement**

La conception de tout programme d'enseignement implique le choix prudent d'une méthodologie qui permette de faire acquérir les compétences nécessaires pour répondre aux besoins de communication des apprenants dans différentes situations de communication. Au cours du temps, la méthodologie de l'enseignement des langues a connu une évolution, de la méthodologie traditionnelle à la méthode directe, la méthode audio-orale, puis la méthode structuro-globale audiovisuelle (SGAV) et finalement, l'approche communicative et la perspective actionnelle. Chaque méthode visait l'amélioration de celle qui l'a précédée.

##### **3.6.1.1 De la méthode traditionnelle à la méthode SGAV**

D'abord, la méthode traditionnelle, en existence depuis des siècles, reposait sur la traduction des textes littéraires et l'enseignement de la grammaire (Cuq, Gruca 2005). L'enseignement de la langue était centré sur l'explication des règles grammaticales, suivie d'exemples tirés des textes littéraires. Puis, ceux-ci étaient traduits et les apprenants pratiquaient ainsi les règles à travers des exercices de traduction de la langue cible, c'est-à-dire la langue étrangère en question, vers la langue source, c'est-à-dire la langue maternelle de l'apprenant (version) ou de la langue source vers la langue cible (thème). En fait, « chaque leçon [s'organisait] autour d'un point grammatical » (*Ibidem* 255). Les caractéristiques principales de cette

méthodologie sont l'importance accordée à la grammaire, la traduction, la littérature et l'enseignement « d'une langue normative centrée sur l'écrit » (*Ibid.*).

Ensuite, les méthodes directe et audio-orale visaient l'utilisation pratique de la langue pour la communication. Développée vers la fin du XIX<sup>e</sup> siècle, la méthode directe était une réaction contre la méthode traditionnelle qui n'était plus « considérée comme [efficace] » (Le Roux *et al* : 13). A cette époque de la révolution industrielle, on cherchait une méthode qui permettrait aux individus de communiquer « pour favoriser le développement des échanges économiques, politiques, touristiques et culturels » (*Ibidem*), d'où l'accent mis sur l'oral et l'usage exclusif de la langue cible. Certaines des caractéristiques de la méthode incluent « l'apprentissage du vocabulaire courant », l'enseignement implicite et inductif de la grammaire, l'accent sur l'oral et « l'approche globale du sens », c'est-à-dire arriver au sens d'un mot « par rapport à la phrase ou la proposition [...] qui le véhicule » (Cuq, Gruca 2005 : 257-258).

La méthode audio-orale, développée aux États-Unis lors de la Deuxième Guerre mondiale, est née des besoins de l'armée de « former rapidement un grand nombre de militaires » (*Ibidem*) pour communiquer en différentes langues des différents champs de bataille. Tout comme la méthode directe, elle accordait la priorité à l'oral mais a introduit également des dialogues à écouter, à répéter et à mémoriser. D'abord, on utilisait le magnétophone et plus tard, le laboratoire de langues pour faire écouter les dialogues (*Ibidem*). L'enseignement de la langue se basait sur les théories de la linguistique structurale, en particulier celle du distributionnalisme. (Tagliante 2006, Le Roux *et al*). Cette théorie « représente la langue sur deux axes : l'axe paradigmatique, [qui] est l'axe vertical de sélection [ou] l'axe des choix des mots [...] et] l'axe syntagmatique, [qui] est l'axe horizontal sur lequel se suivent les unités constitutives d'une phrase » (Le Roux *et al* : 15). Une autre théorie sur laquelle cette méthode se basait est celle du béhaviorisme, une théorie psychologique qui perçoit la langue comme étant composée « [des] habitudes et [des] automatismes linguistiques » et maintient que les différentes structures syntaxiques sont utilisées spontanément par les locuteurs (*Ibidem*). Ceci explique pourquoi la méthode se caractérise par « une progression rigoureuse [...] [et] des répétitions intensives » (Cuq, Gruca 2005 : 259) dans le but de rendre les structures des dialogues automatiques chez les apprenants. Tout cela est fait à travers les « exercices de répétition et de discrimination auditive », la mémorisation et l'imitation ainsi que les exercices structuraux « de substitution, d'addition et de transformation » (Le Roux *et al* : 16).



Quant à la méthode SGAV, la priorité restait toujours l'oral, plus précisément l'enseignement de celui-ci par le biais de dialogues qui sont censés représenter des « situation[s] de communication de la vie quotidienne concrétisée[s] par des images qui mettent en scène la réalité » (Cuq, Gruca 2005 : 261). Cette méthode a été développée en France à la suite de la Deuxième Guerre mondiale et était basée sur les théories de Ferdinand de Saussure et de Charles Bally (*Ibidem*). Elle s'appelle «structuro-globale » parce que selon ces théories, à part les éléments linguistiques verbaux, il y en a également d'autres non verbaux qui jouent un rôle essentiel dans la communication orale. En tant que tel, « pour permettre l'apprentissage, il faut structurer globalement l'apprenant, en lui apportant à la fois les éléments linguistiques [comme le] lexique, [la] grammaire, [la] phonétique, et des éléments non-linguistiques tels que le rythme, l'intonation, les gestes et les mimiques » (Tagliante 2006 : 51). Pour faciliter la compréhension d'un message, il faut donc associer les éléments verbaux et non verbaux et « présenter simultanément l'audio, [c'est-à-dire] le son [... et le] visuel, [c'est-à-dire l'] image (*Ibidem*). Ces deux éléments se réunissaient ainsi grâce à l'utilisation du magnétophone et du film fixe (Cuq, Gruca 2005).

Les deux méthodologies élaborées par la suite, à savoir l'approche communicative et la perspective actionnelle, sont celles auxquelles nous nous intéressons dans le cadre de l'élaboration d'un cours de FOS.

### **3.6.1.2 L'approche communicative**

Cette approche vise à rendre l'apprenant capable de communiquer en langue étrangère et « d'acquérir une compétence de communication » (Bérard 1991 : 17), qui se compose de la composante linguistique, discursive, référentielle, sociolinguistique, et stratégique (*Ibidem* : 19).

Pour être en mesure de communiquer efficacement, l'apprenant a besoin d'une compétence linguistique, qui englobe « la connaissance et l'appropriation des règles grammaticales, lexicales, phonologiques, orthographiques, ou syntaxiques du système de la langue étudiée » (*Ibid.*), en l'occurrence le français. De plus, la connaissance de ces règles et éléments contribue au développement des compétences de compréhension et de production orales et

écrites (Tagliante 2006). Quant à la composante discursive, l'apprenant doit connaître et s'approprier « différents types de discours et [...] leur organisation en fonction des paramètres de la situation de communication dans laquelle ils sont produits et interprétés » (Bérard 1991 :19). En d'autres termes, c'est savoir utiliser les énoncés appropriés à la situation et à l'intention d'une communication donnée. La troisième composante dite sociolinguistique est « la connaissance et l'appropriation des règles sociales et des normes d'interaction entre les individus et les institutions [ainsi que] la connaissance de l'histoire culturelle et des relations entre les objets sociaux [...] » Cela veut dire que lors de la communication, l'apprenant doit être en mesure de prendre en considération des aspects sociaux et des éléments culturels tels que l'âge de son interlocuteur, son sexe, son statut social, l'endroit où se déroule la conversation, et ainsi de suite. Ceux-ci l'aideront à savoir quoi dire et comment le dire. Quatrièmement, [la] composante référentielle [renvoie à] la connaissance de domaines d'expérience et des objets du monde et de leur relation » (*Ibidem*). Elle désigne la capacité d'utiliser, lors de la communication, son expérience et ses connaissances des objets du monde où la langue en question est parlée. Finalement, la composante dite stratégique, c'est la capacité de l'apprenant d'utiliser diverses stratégies « verbale[s] et non verbale[s] [...] pour compenser une maîtrise imparfaite de la langue ou pour donner plus d'efficacité à son discours » (Tagliante 2006 : 56). C'est-à-dire que dans les situations où l'apprenant ne sait pas quoi dire ou comment le dire parfaitement, il doit être en mesure d'utiliser d'autres moyens comme les « gestes, [les] synonymes, les paraphrases, etc. » (Le Roux *et al*). Ayant acquis cette compétence, l'apprenant sera en mesure de faire preuve de compétence dans toute situation de communication.

Cependant, pour que l'apprenant arrive au niveau évoqué ci-dessous, c'est-à-dire acquérir une compétence de communication, il ne s'agit pas de le bombarder d'explications mais plutôt de lui permettre « de se constituer un bagage personnel d'outils linguistiques qui lui permettront d'atteindre ses objectifs d'apprentissage » en lui confiant diverses stratégies d'apprentissage (*Ibidem* : 31). Avec ces outils et stratégies, l'apprenant sera capable de découvrir lui-même le fonctionnement de certains éléments et aussi, comment les utiliser pour arriver aux objectifs de l'apprentissage. En plus, l'apprenant est placé « au centre du processus d'apprentissage, le rendant actif, autonome et responsable [de son apprentissage et] de ses progrès » (Tagliante 2006 : 32). Il participe ainsi activement à la réalisation des objectifs d'apprentissage. En effet, affirmons avec Porcher que « seuls les savoirs acquis de manière autonome, par un [apprenant] qui a exercé effectivement ses responsabilités d'

[apprenant] s'intériorisent, s'incorporent [et] font partie de l'identité de l'apprenant » (Porcher 1995 : 29).

Dans cette approche, les compétences à acquérir et les objectifs à atteindre sont fonction des besoins linguistiques, communicatifs et culturels de l'apprenant et l'accent est mis sur ceux-ci. Cela veut dire qu'avant de fixer les objectifs d'apprentissage, il faut recenser et analyser ces besoins (*Ibid.*, Bérard 2005).

### **3.6.1.3 La perspective actionnelle**

Elaborée à la suite de l'approche communicative, la perspective actionnelle retient les principes de la première mais y apporte l'idée que chaque individu est un « acteur social » qui a des « tâches à accomplir » (Tagliante, 2006 : 64), langagières ou non, dans les diverses situations de la vie (Conseil de l'Europe 2001). L'apprenant réalise donc des tâches dans différentes situations de communication mais pour être en mesure d'accomplir efficacement ces tâches, il doit avoir à sa disposition des compétences générales ainsi qu'une compétence communicative. Les compétences individuelles générales, à savoir les savoirs, savoir-faire et savoir-être, sont celles dont on a besoin pour réaliser différents types d'activités. Les savoirs sont les connaissances que possède un individu en général non seulement dans le domaine langagier, alors que les savoir-faire sont les compétences qui permettent à l'individu de réaliser une telle ou telle action et les savoir-être renvoient à ses « attitudes, [aux] comportements [ou aux] manières d'être » (Le Roux *et al* : 26).

La compétence communicative se compose de trois composantes, notamment linguistique, sociolinguistique et pragmatique (*Ibidem*). La compétence linguistique est l'ensemble de « savoirs et savoir-être relatifs au lexique, à la phonétique, à la syntaxe et aux autres dimensions du système d'une langue [...] indépendamment de la valeur sociolinguistique de ses variations et des fonctions pragmatiques de ses réalisations » (*Ibid.* 17). La compétence sociolinguistique quant à elle, s'applique aux « paramètres socioculturels de l'utilisation de la langue [...] [et] aux normes sociales [telles que les] règles d'adresse et de politesse, régulation[s] entre générations, sexes, statuts, groupes sociales » (*Ibid.*). La dernière composante, la compétence pragmatique, est « l'utilisation des ressources de la langue [c'est-à-dire la] [...] réalisation de fonctions langagières [ou] d'actes de parole [...] en s'appuyant sur des scénarios ou des scripts d'échanges interactionnels » (*Ibid.*: 18).

Dans l'élaboration de notre cours de FOS, nous nous appuierons sur ces deux dernières méthodes « dites communicatives [...] qui visent à développer chez l'apprenant une véritable capacité à communiquer, à pratiquer effectivement la langue [et] à l'utiliser » (Porcher 1995 :23). De plus, ces méthodologies permettent de créer les activités pédagogiques qui se rapprochent le plus possible des situations de communications authentiques (Mangiante, Parpette 2004). Notre espoir est de voir les apprenants de la Faculté de l'hôtellerie et du tourisme acquérir une compétence communicative qui leur permettra de faire preuve de compétence dans l'utilisation de la langue française dans leur profession.

### **3.6.2 Le syllabus**

Après avoir pris la décision d'adopter ces méthodologies, il est question de déterminer les contenus à inclure dans le programme de formation qui permettront aux apprenants d'atteindre les objectifs de la formation. Cela est fait à travers la mise en place d'un syllabus, qui « informe [...] clairement sur le[s] contenu[s] et le déroulement [du] cours » (Daele 2010 : 4).<sup>22</sup> Les contenus sont définis selon les objectifs de la formation, qui sont eux-mêmes fonction des besoins du public (Zhang 2012).<sup>23</sup> Le syllabus précise ainsi les éléments linguistiques (grammaticaux, lexicaux, phonétiques et autres) et culturels à traiter ainsi que leurs objectifs. Ces informations sont normalement présentées sur la forme d'un tableau (Daele 2010).

A part les contenus, un facteur à prendre en considération est la progression, qui est l'ordre de l'apparition et l'enseignement de ces contenus dans le cours. A cet effet, l'enseignant doit décider s'il enseignera les éléments du syllabus « les uns après les autres [ou s'ils apparaîtront] plusieurs fois [...] [pour] favorise[r] leur acquisition » (Le Ninan cité par Le Roux, Schmid : 31).

Grâce aux informations qu'il transmet, le syllabus est un précieux outil de communication entre enseignants ainsi qu'entre l'enseignant et les apprenants. Pour ces derniers, ces

---

<sup>22</sup> [http://www.unil.ch/webdav/site/cse/shared/brochures/memento\\_syllabus\\_cours.pdf](http://www.unil.ch/webdav/site/cse/shared/brochures/memento_syllabus_cours.pdf)

<sup>23</sup> <http://ressources-cla.univ-fcomte.fr/gerflint/Chine7/zhang%20luna.pdf>

informations sont utiles car elles présentent clairement les contenus du cours et ce qui est attendu d'eux. Ceci peut « les encourager à s'impliquer dans le cours » (Daele 2010 : 3).

### **3.6.3 Les supports pédagogiques**

Ayant déterminé le syllabus, une question qui se pose naturellement est comment faire acquérir ces savoirs, savoir-faire et la compétence de communication. Dans ce contexte, la solution s'est révélée être les activités pédagogiques qui, dans le cadre de nos méthodologies préférées, privilégient l'utilisation du document authentique.

#### **3.6.3.1 Le document authentique**

Le document authentique est défini comme « un document qui n'a pas été conçu à des fins pédagogiques [...] [et] ne devient pédagogique que par l'exploitation qu'en fait le pédagogue » (Tagliante 2006 :57). Ces sont les documents qui appartiennent au monde réel des locuteurs de la langue en question, par exemple des brochures, dépliants touristiques, affiches, interviews, horaires, et ainsi de suite. (Cuq, Gruca 2005).

Ces documents sont d'une grande importance dans l'enseignement et l'apprentissage d'une langue puisqu'ils donnent aux apprenants l'occasion d'entrer en « contact direct avec l'utilisation de la langue » dans les situations de communication de la vie réelle (*Ibidem* : 432). De plus, ils exposent et sensibilisent les apprenants à la culture de ceux qui parlent la langue, dans notre cas, la culture française ou francophone, et les mettent en mesure d'essayer de comprendre celle-ci. Ce sont donc de bons outils qui constituent le point de départ vers l'appréciation de la culture de l'Autre.

Il importe de mentionner qu'il est impératif de choisir un document pertinent qui est en adéquation avec « la capacité [...] dans laquelle s'inscrit l'objectif, l'objectif pédagogique et les points du syllabus qui y correspondent, le niveau des apprenants en français, le niveau des connaissances des apprenants et des enseignants dans la spécialité » (Le Ninan cité par Le Roux, Schmid : 32). En plus, le document doit être attractif et s'inscrire dans le domaine en question (*Ibidem*). Cela est parce que les activités pédagogiques, qui visent à faire acquérir la

compétence de communication, reposent sur ces documents et ceux-ci détermineront s'il y aura du succès ou non.

### 3.6. 4 Les activités pédagogiques

Après avoir déterminé la méthodologie, le syllabus et sélectionné les supports pédagogiques, il est question d'élaboration des activités pédagogiques.<sup>24</sup> A cet égard, il est important de créer des activités qui permettent autant que possible aux apprenants de pratiquer la langue au maximum afin que la salle de classe devienne un véritable « champ d'action des apprenants » (Mangiante, Parpette 2004 : 79). Ces activités sont structurées sous la forme d'une unité didactique, « un cadre méthodologique cohérent » composé de plusieurs étapes. Celles-ci permettent aux apprenants de comprendre, de s'exercer et « de s'approprier les nouveaux savoirs [, savoir-faire et savoir-être] » interagissant ainsi avec les contenus dont ils ont besoin pour atteindre les objectifs donnés (Lemeunier 2006).<sup>25</sup> En plus de ces étapes, l'unité didactique comprend l'entête, qui porte plusieurs informations y compris l'objectif communicatif de l'unité, les contenus linguistiques, socioculturels et pragmatique à traiter, le niveau du public visé et le nom du document déclencheur (Le Roux *et al*).

La première phase de l'unité didactique s'appelle l'exposition et se compose de quatre sous-étapes, celles de la sensibilisation, de l'anticipation, de la compréhension globale et de la compréhension détaillée (Lemeunier 2006). Le but des activités de cette étape est de permettre aux apprenants d'« accéder au sens » d'un document déclencheur en utilisant différentes stratégies (*Ibidem*). Lors de la première sous-étape de sensibilisation, les apprenants sont sensibilisés à l'objectif de l'unité didactique grâce à l'utilisation des éléments tels qu'un document, une photo, un dessin ou un bruit qui « stimule[nt] la curiosité et la mémoire des apprenants afin de provoquer [...] le désir d'en savoir plus » (*Ibid.*). Il s'agit d'activités comme le remue-méninge, le mime ou l'analyse d'un dessin. L'étape suivante de cette phase, c'est l'anticipation. Pendant celle-ci, les apprenants sont préparés pour la compréhension du document qui sert de support. L'objet est de permettre aux apprenants de faire des hypothèses dans le but de comprendre la situation de communication du document déclencheur. Cela est fait quand les apprenants répondent aux questions « sur le type de document dont il s'agit, sur son émetteur, sur son récepteur, sur le lieu [et le moment]

---

<sup>24</sup> Fascicule, Conception de cours en français sur objectif spécifique pages 30 - 33

<sup>25</sup> <http://www.franccparler-oif.org/didactique/les-articles/2401-elaborer-une-unite-didactique-a-partir--dun-document-authentique.html>

d'interaction [et ainsi de suite] » (*Ibid.*). Tout ceci est fait sans lire ou écouter le document mais en s'appuyant sur les indices paratextuels ou extralinguistiques tels que le sous-titre d'un document écrit, les photos d'un article ou les bruits d'un document audio (*Ibid.*). Il importe de noter que l'intérêt n'est pas de répondre (correctement) à toutes les questions mais de permettre la découverte de la situation de communication du document. Après avoir fait des hypothèses, les apprenants passent à la compréhension globale, la troisième étape de l'exposition. C'est lors de cette étape que les apprenants vérifient les hypothèses émises précédemment et passent « d'une situation d'incertitude à une situation de moindre incertitude » (*Ibid.*) en lisant ou en écoutant rapidement le document pour la première fois. Bien que ceci conduise au sens global du document, le but ultime n'est pas vraiment la compréhension en soi mais de trouver des indices linguistiques qui permettront aux apprenants de vérifier leurs hypothèses. La dernière étape de cette phase est celle de la compréhension détaillée. Les activités de cette étape mettent les apprenants à la recherche des informations plus détaillées qui leur permettront de « réaliser [...] la tâche proposée » (*Ibid.*). Cela nécessite plusieurs relectures ou réécoutes du document pour mener à bien les activités qui peuvent s'agir de questionnaires, tableaux à compléter ou des informations à ordonner. Puis, les apprenants auront l'occasion d'échanger des informations, de comparer et de vérifier leurs réponses. Ce processus leur permettra « de s'entraider [...], de s'auto-corriger [...] et d'améliorer [leur] performance » (*Ibid.*).

La deuxième phase, le traitement, se compose de deux sous-étapes, celles du repérage et de la conceptualisation. Ceci est l'étape qui permet aux apprenants d'analyser la langue utilisée dans le document déclencheur. Lors de l'étape de repérage, ils découvrent, par le biais des activités, le fonctionnement de la langue ainsi que les règles de son usage. Les apprenants sont rappelés de l'objectif communicatif de l'unité et ils cherchent dans le document les formes qui sont liées aux contenus à traiter, soit linguistiques, sociolinguistiques ou pragmatiques. Pour faciliter ce travail, il vaut mieux permettre aux apprenants de travailler en groupes. Lemeunier compare le travail de cette étape à celui « d'un détective qui relève des indices pour résoudre une énigme » (*Ibid.*), travail qui contribue à éveiller davantage la curiosité des apprenants. Comme résultat, ils s'impliquent ainsi dans leur apprentissage et deviennent responsables et autonomes (*Ibid.*). La dernière étape de la phase de traitement est la conceptualisation. Grâce à l'analyse du corpus dans l'étape précédente, les apprenants sont en mesure de formuler des règles de fonctionnement de la langue. Le travail s'effectue toujours en groupes et chacun propose une règle, la compare avec les autres et ceux-ci la

modifient ou la complètent jusqu'à ce que les groupes soient d'accord sur une règle. L'enseignant guide la formulation de ces règles (*Ibid.*, CIEP, CNED 2007).

La phase suivante de l'unité didactique s'appelle la fixation-appropriation ou la systématisation. Après avoir analysé la langue, c'est-à-dire les règles de fonctionnement, les apprenants ont besoin de la pratiquer et de s'exercer afin de s'approprier et « de fixer les structures conceptualisées précédemment [pour] pouvoir les réemployer spontanément dans le cadre d'une communication authentique » (Lemeunier 2006). C'est là l'objectif de cette étape. Autrefois, il s'agissait « d'exercices structuraux », la plupart du temps étant purement linguistiques (*Ibidem*). Cependant, dans une approche communicative et actionnelle, les activités proposées incluent celles qui permettent aux apprenants de développer une compétence de communication tant à l'écrit qu'à l'oral. Il y a ainsi, en plus des exercices lacunaires ou ceux de transformation par exemple, « des activités interactives qui développent la dynamique de groupe [et] génèrent le plaisir d'apprendre et d'enseigner » (*Ibid.*). Les contenus de ces activités dépendent des besoins langagiers qui sont nécessaires à la réalisation de la tâche en question.

La dernière phase de l'unité est celle de la production ou du réemploi. Etant donné que les apprenants se sont exercés et qu'ils ont systématisé les contenus langagiers lors de l'étape précédente, il est question, dans cette étape, de réemployer ces structures « en simulant une communication réelle » (*Ibid.*). Les apprenants ont donc des tâches à réaliser, que ce soit à l'oral ou à l'écrit, qui conduisent à la réalisation des objectifs de l'unité didactique. Parmi les activités de réemploi à l'oral figurent, par exemple, les jeux de rôle, les simulations ou la rédaction de lettres ou d'articles à l'écrit. Cette étape a la capacité de contribuer à la motivation des apprenants parce que les activités de création peuvent générer le plaisir d'apprendre évoqué précédemment (*Ibid.*).

### **3.5 Exemples de recherches effectuées dans le domaine**

Au cours des années, plusieurs projets de recherches ont été menés dans le domaine du FOS. Parmi ceux-ci, certains visaient l'élaboration des programmes et des curriculums pour les différents métiers et professions qui utilisent la langue française d'une manière ou une autre. Citons ici deux exemples de recherches dans ce domaine.



Baduel (2010) a élaboré un curriculum de français du tourisme et de la restauration pour les étudiants du Département de Tourisme de l'Université de Huang Shan. Ce projet a résulté d'une demande institutionnelle et « une analyse des besoins a été effectuée à partir des demandes des différents acteurs [du] projet ».<sup>26</sup> Bien que ce curriculum traite en partie du même domaine de notre projet, il a été spécialement conçu pour répondre aux besoins des apprenants en question et aux attentes des institutions demandeuses dans un contexte particulier. Ainsi, nous ne pouvons pas automatiquement nous servir de ce curriculum sans faire nos propres recherches et notre analyse des besoins dans le contexte malawien.

Dans le deuxième cas, un curriculum de FOS pour les fonctionnaires du service de la promotion touristique du Gouvernement de Navarre a été élaboré par Adnot (2008).<sup>27</sup> Comme pour le cas évoqué précédemment, bien qu'il y ait des informations dont nous pouvons nous servir, certaines sont particulières à la Navarre d'où la nécessité de collecter des informations propres au contexte malawien.

La raison principale qui nous pousse à faire cette recherche est le fait qu'aucune recherche n'a jamais été faite pour recenser et analyser les besoins de communication en langue française dans les secteurs du tourisme et de l'hôtellerie au Malawi dans le but d'élaborer un programme de formation.

Il existe plusieurs manuels de français du tourisme et de l'hôtellerie sur le marché. Par exemple, il y a des méthodes telles qu'*Hôtellerie-restauration.com* (Corbeau *et al* 2006) et *Tourisme.com* (*Ibidem* 2004) et *Le Français du tourisme* (Calmy 2004). Cependant, même si ceci est le cas, la disponibilité de celles-ci ne garantit pas que les contenus répondent aux besoins de nos apprenants dans notre contexte spécifique. Comme l'expliquent Mangiante et Parpette, en effet, tous les contenus de ces manuels ne peuvent être appliqués à n'importe quelle situation donnée car « plus la manière de travailler est spécifique, moins le matériel est transférable dans sa totalité » (Mangiante, Parpette 2004 : 7).

---

<sup>26</sup> [http://mediacla.univ-fcomte.fr/GEIDFile/Master2\\_produit\\_Mathieu\\_Baduel.pdf?Archive=191448091962&File=Master2\\_produit\\_Mathieu\\_Baduel\\_pdf](http://mediacla.univ-fcomte.fr/GEIDFile/Master2_produit_Mathieu_Baduel.pdf?Archive=191448091962&File=Master2_produit_Mathieu_Baduel_pdf)

<sup>27</sup> [http://mediacla.univ-fcomte.fr/GEIDFile/produit\\_adnot\\_final.pdf?Archive=191266891944&File=produit+Adnot+final\\_pdf](http://mediacla.univ-fcomte.fr/GEIDFile/produit_adnot_final.pdf?Archive=191266891944&File=produit+Adnot+final_pdf)

## **Chapitre 4 : Analyse des données et élaboration du curriculum**

### **4.1 Introduction**

Le présent chapitre est divisé en quatre sections. La première partie porte sur l'analyse de la demande ou de l'offre de la formation en français de tourisme et de l'hôtellerie à l'Université de Mzuzu. Nous présentons ensuite les étapes de l'analyse des besoins et la collecte des données que nous avons réalisées au cours de notre recherche. Dans la deuxième partie, nous analysons les données recueillies et élaborons un curriculum de formation en français de l'hôtellerie et du tourisme pour l'Université de Mzuzu, ce qui est un accomplissement du but de notre projet de recherche. La troisième partie constitue l'élaboration d'exemples d'activités pédagogiques et finalement, nous consacrons la dernière partie à l'évaluation des apprentissages.

### **4.2 Analyse de la demande ou de l'offre de formation**

Comme nous l'avons vu plus haut dans le chapitre 3 (partie **3.2**), l'analyse de la demande ou de l'offre de formation est la première étape de l'élaboration d'un cours de FOS. En tant que tel, il nous était nécessaire d'analyser le point de départ du cours de français du tourisme et de l'hôtellerie enseigné à l'Université de Mzuzu.

Après avoir mené des recherches et fait passer un questionnaire (voir **annexe 1**) au personnel de la Faculté de l'hôtellerie et du tourisme, nous avons découvert que l'enseignement du français aux apprenants de la Faculté a résulté d'un mélange de deux situations, à la fois une offre et une demande de formation. Premièrement, nous parlons d'une offre de formation car il n'y avait pas de demande précise de formation émanant des secteurs du tourisme et de l'hôtellerie vers la Faculté de l'Hôtellerie et du Tourisme. En fait, celle-ci a décidé de doter ses apprenants de la connaissance du français sachant qu'ils auront à utiliser le français dans l'industrie. D'un autre côté, la Faculté a fait une demande vers la section de français pour que celle-ci puisse former les apprenants de cette Faculté en français. A ce stade, il importe de souligner que bien qu'il s'agisse pour ces apprenants de métiers différents, le choix

d'élaborer un cours de FOS est justifiable car les apprenants utiliseront le français dans leur activité professionnelle (Mangiante, Parpette 2004).

### **4.3 Analyse des besoins et collecte des données**

#### **4.3.1 Outils et démarche d'analyse des besoins**

La section qui suit décrit la démarche qui a été adoptée afin de dégager les besoins de formation ainsi que les outils qui ont été utilisés. Tout d'abord, nous nous sommes interrogées sur les situations de communication professionnelles dans lesquelles les apprenants de la Faculté de l'Hôtellerie et du Tourisme se trouveront suite à leur formation. Ces situations nous permettront de préciser les besoins de communication des apprenants et incluent les interlocuteurs avec qui les apprenants entreront en contact, les sujets de conversations ou d'interactions et la manière de communiquer entre autres (Mangiante et Parpette 2004).

Deuxièmement, nous avons eu à se prononcer sur la façon de recueillir les informations sur les situations de communication et les outils à utiliser. Pour cela, nous avons décidé de faire l'analyse « sur place » (Le Roux, Schmid 2013 : 21), c'est-à-dire d'entrer « en contact avec le milieu où se déroule l'activité [...] [et de questionner] les apprenants directement » (Carras *et al* 2007 :27). L'outil principal que nous avons choisi pour le recueil des informations est le questionnaire et nous l'avons distribué aux hommes et femmes tous les deux, étant dans la tranche d'âge de 17 à 40 ans. Nous avons également décidé de mener des entretiens avec certains membres du personnel dans les secteurs du tourisme et de l'hôtellerie.

Ainsi, pour déterminer les besoins de formation, nous avons sélectionné quatre endroits où nous avons distribué les questionnaires et mené des entretiens. Nous aurions souhaité en avoir plus mais ont fini par avoir seulement ces quatre en raison principale du manque de temps et de ressources financières.

##### **4.3.1.1 Institutions sélectionnées pour l'analyse des besoins**

La première institution choisie pour l'analyse des besoins est l'Université de Mzuzu et nous l'avons choisi parce que c'est là où a lieu la formation des apprenants en question et il nous a semblé pertinent de les questionner directement afin de connaître leurs besoins en langue française. En plus, comme nous l'avons vu précédemment dans la partie théorique du mémoire (chapitre 3 parties **3.5.1.2** et **3.5.1.3**), les méthodologies d'enseignement privilégiées dans un cours de FOS, à savoir l'approche communicative et la perspective actionnelle, prônent un apprentissage centré sur l'apprenant. Cela veut dire que celui-ci doit participer activement à la réalisation des objectifs d'apprentissage (Tagliante 2006). Être capable d'exprimer ses propres besoins de formation est un moyen de centrer l'apprentissage sur l'apprenant et de le rendre actif car les objectifs et les contenus de la formation sont en effet déterminés à partir de ces besoins (Le Roux, Schmid 2013). A cette institution, nous avons distribué quarante questionnaires dont vingt-cinq aux apprenants en formation initiale et quinze à ceux en formation continue. Le questionnaire élaboré pour les premiers a été légèrement modifié pour les derniers d'où les deux types de questionnaire (voir **annexe 2 et 3**). Néanmoins, seulement dix-sept questionnaires nous ont été renvoyés.

Outre l'Université de Mzuzu, nous avons sélectionné trois autres institutions dans les secteurs du tourisme et de l'hôtellerie. Du secteur du tourisme, nous avons choisi Lilongwe Wildlife Centre, un endroit touristique situé au cœur de la capitale du Malawi et qui attire un grand nombre de touristes grâce à sa grande variété d'espèces d'animaux, d'oiseaux et d'arbres. Ici, nous avons distribué huit questionnaires. Enfin, dans le secteur de l'hôtellerie, nous avons choisi deux grands hôtels, Sunbird Capital et Sunbird Mount Soche, qui sont parmi ceux qui reçoivent un grand nombre de clients internationaux. Nous y avons distribué dix-huit questionnaires. Cependant, seulement dix-huit questionnaires nous ont été renvoyés de ces secteurs. Non seulement avons nous distribués des questionnaires (voir **annexe 4**) mais nous nous sommes également entretenues avec des superviseurs et des membres du personnel tels que les réceptionnistes et les guides parce que ce sont ces derniers qui sont en mesure de nous fournir des informations précises sur les situations de communication auxquelles ils sont confrontés et donc les besoins de communication en langue française.

Au total, nous avons distribué soixante-huit questionnaires mais seulement quarante-trois nous ont été renvoyés.

### **4.3.2 Résultats de l'analyse des besoins**

La section qui suit est consacrée à la présentation des résultats de l'analyse des besoins qui a été réalisée comme décrit ci-dessus. Il importe de mentionner qu'en plus des informations personnelles et celles sur les langues parlées par les apprenants, les questionnaires que nous avons élaborés portent sur plusieurs autres points. Ce sont la connaissance et l'utilisation antérieures et actuelles du français, l'utilisation du français dans des situations professionnelles et pour le questionnaire distribué aux apprenants de l'Université de Mzuzu, leurs études actuelles en français. Tout cela a été fait dans le but de dégager, autant que possible, leurs différents besoins en langue française.

#### **4.3.2.1 Langues parlées par les participants**

Les questionnaires ont révélé que les apprenants, les futurs apprenants et le personnel du tourisme et de l'hôtellerie parlent deux langues ou plus, la plupart d'entre elles étant des langues locales du Malawi. Celles-ci sont principalement les langues premières ou maternelles alors que pour certains individus, ce sont des langues secondes. Pour la plupart des participants, le chewa est la langue la plus parlée, soit en tant que langue maternelle ou langue seconde étant donné que c'est la langue véhiculaire du pays,<sup>28</sup> alors que l'anglais est une langue seconde de presque tous les participants. Les autres langues parlées sont le tumbuka, le tonga, le ndali, le lomwe, le ngonj, le yao, et d'autres langues parlées dans les pays d'Afrique comme le shona, le bemba, l'isizulu et le kiswahili.

#### **4.3.2.2 Connaissance et utilisation du français**

Pour ce qui est de la connaissance préalable du français, nous nous sommes intéressée à découvrir si les participants ont déjà étudié le français. Ces informations nous seront très utiles car elles nous permettront d'avoir une idée de leur niveau en français, qui nous aidera à son tour à concevoir des cours pertinents.

---

<sup>28</sup> <http://www.axl.cefan.ulaval.ca/afrique/malawi.htm>

Pour toutes les deux catégories d'apprenants, c'est-à-dire ceux en formation initiale et en formation continue, la plupart d'entre eux ont indiqué qu'ils ont déjà étudié le français à un moment de leur vie scolaire. Beaucoup de ceux en formation continue l'ont étudié pendant un voire deux ans lors de leur formation initiale à Malawi Institute of Tourisme, l'une des institutions de formation en tourisme et en hôtellerie les plus connues au Malawi. En fait, de tous les apprenants en formation continue qui ont répondu au questionnaire (neuf), un seul apprenant a dit qu'il n'a jamais étudié le français. Quant à la question du niveau de compétence en français que ces apprenants souhaitent acquérir, la plupart ont indiqué le niveau B1 du CECR (voir **annexe 5**).

En ce qui concerne le groupe d'apprenants en formation initiale, ils ont tous (quinze), à l'exception de deux personnes, indiqué qu'ils ont déjà étudié le français. Cependant, nous avons découvert par la suite que la plupart d'entre eux parlaient en fait de leurs études actuelles en français à l'Université de Mzuzu sauf quelques apprenants qui l'ont appris au primaire ou au secondaire. Pour ce qui est du niveau de compétence, la majorité a indiqué qu'il souhaite atteindre un niveau A ou B1 du CECR.

Par contre, pour le dernier groupe de participants, le personnel des secteurs du tourisme et de l'hôtellerie, il y avait plus de ceux qui n'ont jamais étudié le français (neuf) que ceux qui l'ont déjà étudié (huit). Il n'est donc pas surprenant que la plupart de ces membres du personnel veulent acquérir un niveau A1, le niveau de base du CECR. Ceux qui sont entrés en contact avec la langue l'ont étudiée au lycée, d'autres durant leur formation à l'Université de Mzuzu ou à Malawi Institute of Tourism. Un participant a également expliqué qu'il a commencé à apprendre le français à son lieu de travail où un enseignant de français y allait les enseigner et un autre a dit qu'il a un tuteur et étudie la langue en privé.

Nous voulions également savoir si les participants, c'est-à-dire les apprenants et les futurs apprenants ont une connaissance de la culture française ou francophone étant donné que l'aspect culturel est d'une grande importance dans l'analyse des besoins. Cela et parce qu'au terme de leur formation, les apprenants doivent être en mesure de connaître des « éléments culturels pour être capable d'interagir avec un interlocuteur natif de français » (Le Roux, Schmid 2013 : 22). A cet égard, la majorité (vingt-quatre) a dit qu'il n'a aucune connaissance de la culture française ou francophone, ce qui confirme qu'il est « essentiel de sélectionner les éléments culturels à enseigner selon les situations de communication dans lesquelles les

apprenants se trouveront à l'issue de leur formation en français » (*Ibidem*). Pour ceux qui ont répondu à l'affirmatif (c'est-à-dire quinze car le reste n'a pas répondu à cette question), ils ont déclaré avoir acquis les connaissances culturelles à travers la télévision, les films, la littérature, les cours de français à l'école, les membres de leurs familles, les romans, les livres culinaires, les livres sur la culture française, par le biais des amis qui ont visité la France, en apprenant les cours d'hôtellerie qui incluent des aspects de la culture française et en visitant des pays francophones.

Afin de savoir plus sur l'utilisation du français dans des situations professionnelles, nous avons demandé à ceux en formation continue et au personnel du tourisme et de l'hôtellerie de nous parler de leurs tâches et responsabilités professionnelles. Alors, ils ont dit que leur travail consiste à accueillir et interagir avec les clients, prendre des réservations de chambre, de conférence et de banquet, organiser des visites touristiques, conseiller les clients sur les questions de voyage et en faire les arrangements, offrir des services des soins à la clientèle, concevoir des menus, préparer les repas et fournir aux clients des informations diverses. Ayant leur demandé si ces tâches exigent l'utilisation du français, de nombreux participants ont répondu à l'affirmatif en expliquant qu'ils ont besoin de la langue lors des interactions avec des clients francophones qui ne savent pas vraiment parler anglais. Ils ont dit qu'ils utilisent actuellement l'anglais pour communiquer avec ce genre de clients ou le français de base pour ceux qui ont un peu de connaissance du français, ce qui rend la communication difficile. En plus, d'autres ont dit que la connaissance du français est nécessaire pour des tâches telles que la conception des menus car il s'agit de beaucoup de termes français.

Dans le cas des apprenants en formation initiale, nous nous intéressons à savoir s'ils se sont déjà trouvés dans des situations qui nécessitaient l'utilisation de la langue française à des fins communicatives. Tandis que certains d'entre eux ont dit qu'ils ne se sont jamais trouvés dans une telle situation, d'autres ont dit qu'ils se sont trouvés dans des situations de communication qui exigeaient la connaissance du français. Voici quelques-unes de ces situations qu'ils ont racontées :

- A la résidence, il y avait quelqu'un qui venait de la RDC et qui voulait me parler me elle ne savait pas communiquer bien en anglais donc je n'avais pas d'autre choix que de répondre en français.

- A l'immigration à l'aéroport international à Lilongwe, un visiteur ne pouvait pas communiquer correctement en anglais.
- A Lilongwe, un visiteur cherchait l'emplacement du club français.
- Au restaurant, j'ai dû servir un homme français.

Ayant demandé à ces apprenants en formation initiale d'expliquer s'ils le jugent nécessaire d'apprendre le français, ils ont tous dit que c'est une nécessité et que la connaissance du français sera avantageuse dans leur profession pour les raisons suivantes :

- Les secteurs du tourisme et de l'hôtellerie traitent avec des gens de différents pays y compris les pays francophones. La connaissance du français facilitera ainsi la communication avec les clients et touristes francophones qui ont du mal à s'exprimer en français.
- En exerçant ma profession, je m'attends à rencontrer beaucoup de gens de différentes cultures dont certains seront francophones
- Pour être en mesure de comprendre des recettes et certains des termes utilisés dans (les services) de production alimentaire
- Pour comprendre la culture francophone afin de communiquer efficacement avec les francophones
- Certains des termes techniques de l'industrie de l'hôtellerie sont français et la plupart des ustensiles utilisés dans les restaurants ont des noms français et cela inclut les noms de repas et de menus
- Il se peut que j'aie l'occasion de travailler un jour dans un pays francophone étant donné la nature de ma profession

Quand nous leur avons demandé de mentionner certaines des situations de communication spécifiques dans lesquelles ils auront à utiliser le français au terme de leur formation, ils ont énuméré les situations suivantes :

- Accueillir les clients francophones à la réception etc.
- Servir les clients francophones au restaurant
- Donner aux clients les directions
- Fournir les informations sur le Malawi



- Lisant des recettes qui sont rédigés en français

A cet égard, les sujets de communication qu'ils nous ont fournis sont :

- Les réservations (les types de chambre)
- Les services offerts à l'hôtel, au restaurant, etc.
- Les repas et les boissons servis
- Le tourisme au Malawi : les lieux touristiques, etc.
- La culture du Malawi, les gens, les mets
- Les directions et la localisation
- L'interprétation des menus
- Les billets d'avion, etc.

Attardons-nous à présent sur les informations fournies par les participants qui travaillent dans les secteurs du tourisme et de l'hôtellerie, c'est-à-dire le personnel de ces secteurs (les futurs apprenants) et les apprenants en formation continue. En ce qui concerne la question de l'utilité et la nécessité de la langue française dans les situations professionnelles, ils ont tous, à l'exception de trois personnes, confirmé l'utilité et l'importance du français comme l'ont fait le premier groupe. Parmi les raisons pour lesquelles ils sont de cet avis figurent les suivantes :

- Je travaille dans le secteur de l'hôtellerie et je suis en contact avec beaucoup de gens dont certains viennent des pays francophones. Ainsi, je serai en mesure de communiquer avec ceux qui ne parlent que français et ceci facilitera donc la communication entre nous.
- Dans la préparation des repas et dans l'art culinaire, le français est une langue importante
- Le français me permettra de communiquer avec les délégués francophones lors des conférences internationales
- Pour que les visiteurs se sentent à l'aise, c'est mieux d'être capable de parler leur langue

- La connaissance du français donne l'occasion de comprendre mieux notre profession (l'hôtellerie) et d'agrandir professionnellement puisqu'on sera en mesure de traiter avec les clients d'une nationalité autre que la sienne
- Cela aidera à comprendre la culture d'autres gens par exemple les francophones
- Je serai en mesure d'expliquer aux clients les méthodes de cuisine et les ingrédients utilisés dans la préparation des repas parce que d'autres gens ont des allergies ou d'autres croyances qui les empêchent de manger certains aliments

Quant aux situations de communications professionnelles dans lesquelles la langue française sera utilisée, ils ont énuméré les suivantes :

- Saluer et accueillir les clients
- Prendre des réservations
- Donner les directions et localiser
- Traiter les plaintes des clients et résoudre les problèmes
- Interpréter le menu
- Donner les explications
- Interagir avec les clients lors des visites touristiques
- Inscrire les clients et faire régler leurs notes

Selon ce groupe de participants, parmi les sujets de communication probables sont:

- Des détails concernant les réservations
- Annulation de vols ou modification des horaires de vols
- Les plaintes
- Le Malawi comme destination touristique : les endroits touristiques et leur localisation, la vie sauvage, la culture Malawienne
- Les menus
- L'histoire du Malawi

Pour notre part, nous voulions vérifier s'il y a vraiment une nécessité de connaître la langue française dans les deux secteurs en question. A cette fin, nous avons demandé aux apprenants en formation continue et au personnel des secteurs d'expliquer s'ils ont jamais, au cours de

leurs interactions avec leurs clients, vécu une situation inconfortable dans laquelle la connaissance du français aurait pu être utile. ceux qui ont répondu à cette question (vingt-trois), la majorité (dix-huit) a dit que la connaissance du français est nécessaire et ont cité les situations suivantes :

- Dans les cas où un client ne parle pas anglais mais uniquement français ou très peu d'anglais, il devient difficile de communiquer
- Un client demandait le taux de change et je ne pourrais pas lui fournir les informations en français
- Un jour, je n'ai pas réussi à donner les directions à un client. Je travaillais à Ryalls Hôtel et le client voulait aller à Shoprite
- J'étais un jour au téléphone avec un client français qui voulait venir au Malawi mais qui avait des problèmes avec son billet d'avion
- Un client francophone faisait une plainte au sujet d'une salle et il était difficile de communiquer avec lui
- Une fois, nous avons eu une société de gestion française et il aurait été mieux d'être capable de communiquer en français
- Au restaurant, il arrive qu'on me demande d'expliquer la méthode de cuisine utilisé et les ingrédients

A partir des situations ci-dessus, il est clair de voir pourquoi les participants estiment qu'il est nécessaire d'apprendre et de connaître le français.

En vue de déterminer les situations de communication dans lesquelles ceux qui travaillent dans les secteurs du tourisme et de l'hôtellerie ont le plus besoin de français, nous avons proposé des situations qui consistent en l'interaction orale, puis en une lecture et enfin une écriture. Nous avons également fourni une échelle (de 0 à 4), qui a permis aux participants d'indiquer la mesure de la nécessité de français pour une situation donnée. Ci-dessous sont les situations proposées :

#### **L'oral et l'interaction :**

- Saluer (les clients)
- Accueillir (les clients)
- Se présenter

- Demander des informations aux clients
- Répondre aux questions des clients
- Passer un coup de fil et répondre aux appels
- Donner les informations générales
- Donner les directions
- Localiser les lieux
- Faire des réservations
- Répondre aux plaintes
- Présenter son organisation et les services offerts
- Parler de façon informelle avec les clients

#### **La Lecture :**

- Lire les emails
- Lire les lettres
- Lire les télécopies
- Lire les documents officiels (p.ex. les passeports, les billets d'avion)

#### **L'écriture :**

- Ecrire les lettres
- Envoyer les emails aux clients
- Envoyer les télécopies
- Ecrire les documents professionnels
- Donner les directions
- Ecrire les présentations

A partir des situations proposées, les participants ont indiqué qu'ils auront besoin d'utiliser plus de français dans les situations qui impliquent l'interaction orale par rapport à celles qui impliquent la lecture et l'écriture. Par exemple, ils utiliseront le français pour saluer et accueillir les clients, donner les informations, etc. mais n'auront pas vraiment à lire des mails ou écrire des lettres en français. Cela nous indique l'importance qu'il faut accorder à l'interaction et la production orales dans l'élaboration des activités pédagogiques.

Il importe de noter que la plupart de ces situations proposées sont générales et pour fixer les objectifs de la formation, nous utiliserons les situations spécifiques fournies par les participants.

#### **4.3.2.3 Etudes actuelles en français**

Dans le but d'analyser les besoins des apprenants en ce qui concerne leur apprentissage du français, nous avons consacré une section du questionnaire à l'analyse de leurs études actuelles en français. Nous leur avons ainsi demandé de s'exprimer au sujet de leurs cours de français et de donner leurs avis et leurs suggestions.

Tout d'abord, nous avons demandé aux apprenants de la Faculté de l'Hôtellerie et du Tourisme d'expliquer pourquoi ils étudient le français. Ils nous ont donné les raisons suivantes :

- Pour acquérir des connaissances de bases afin de communiquer avec des clients francophones
- Pour pouvoir communiquer efficacement en français et pour comprendre la culture francophone
- Pour avoir une bonne connaissance de la langue française et pour pouvoir communiquer à l'oral et à l'écrit
- Parce qu'il se peut que j'aurai à aider un francophone un jour ou trouver un emploi grâce à cette langue
- Pour pouvoir accueillir les clients francophones à l'hôtel et prendre leurs réservations
- Parce qu'il est l'une des langues utilisées pour les buts communicatifs dans l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie
- En tant qu'étudiant de tourisme et d'hôtellerie, je dois étudier le français parce que nous entrons en contact avec différents gens de différentes cultures et le français est l'une des langues les plus parlées du monde. Il importe donc de le connaître
- Je dois l'apprendre à cause de la nature de ma future profession
- Pour être capable de lire certains mots utilisés dans des recettes et des livres de l'hôtellerie
- Parce que c'est l'un des cours que je dois prendre

- Parce que le français est une langue intéressante et c'est bon de connaître la langue et la culture d'autrui
- Parce qu'une grande partie de la terminologie utilisée dans l'hôtellerie est en français et je dois donc le connaître
- Pour être en mesure de communiquer facilement au cas où je me rends dans un pays francophone

A partir de ces raisons, nous voyons que les apprenants savent que la connaissance de la langue française est importante dans leur profession.

Deuxièmement, nous avons demandé à ces apprenants de dire s'ils croient qu'ils font du progrès dans leur apprentissage actuel du français et d'expliquer la raison de leur réponse. En réponse, la majorité, c'est-à-dire vingt-cinq apprenants sur 26, ont déclaré qu'ils font en fait du progrès dans leur apprentissage et ont fourni les justifications suivantes:

- Je peux prononcer divers mots français et construire des phrases
- Je suis en mesure de saluer et accueillir un client, me présenter, écrire des dialogues, prendre les réservations et les commandes au restaurant
- J'ai appris un nouveau vocabulaire et je peux donner les directions et proposer d'aider quelqu'un
- Je peux lire, écrire et parler mais pas couramment
- Je peux pratiquer des conversations
- Je sais comment inscrire un client à l'hôtel
- Je peux comprendre des phrases

L'apprenant qui a dit qu'il ne fait pas de progrès dans son apprentissage a expliqué que ceci est le cas parce qu'il a du mal à s'adapter à une nouvelle langue.

En troisième lieu, nous voulions savoir ce que les apprenants n'aiment pas au sujet de leurs cours de français ainsi que ce qu'ils trouvent le plus difficile. A cet égard, ils ont énuméré les éléments suivants :

- J'ai des difficultés de prononciation et quand je lis, je n'arrive pas à prononcer correctement les mots
- Je n'aime pas la grammaire car c'est trop impliquant et n'est pas nécessairement la raison pour laquelle j'apprends le français
- Je n'aime pas mémoriser les choses
- Les cours se concentrent davantage sur l'écrit que l'oral
- J'ai du mal à saisir le sens de certains mots
- Je trouve la grammaire française difficile
- J'ai des problèmes avec l'orthographe
- Je trouve la détermination du genre et l'utilisation des accents difficile
- Les enseignants parlent uniquement le français et cela rend la compréhension difficile (beaucoup d'apprenants)
- Le vocabulaire est difficile
- Des fois, on ne comprend pas ce que dit l'enseignant
- Je le trouve difficile de lire
- Les enseignants nous enseignent comme si nous avons déjà étudié le français et non pas comme débutants
- On fait trop de grammaire au lieu de se concentrer sur l'aspect communicatif
- On apprend trop de choses à la fois
- Le rythme de l'apprentissage est démotivant et c'est difficile d'apprendre une langue quand on est adulte
- On ne peut pas communiquer dans une situation réelle
- La prononciation est différente de la façon dont les mots sont écrits

En plus, dans le but de centrer l'apprentissage sur l'apprenant et de l'impliquer dans son apprentissage comme le préconise l'approche communicative (voir chapitre 3), nous avons demandé aux apprenants de faire des suggestions quant aux domaines dans lesquels ils souhaiteraient voir une amélioration et à la façon dont ils préféreraient que les leçons soient menées. Il est important de noter que ces remarques et suggestions faites sont d'une grande valeur puisqu'elles nous aideront à structurer l'apprentissage d'une manière qui répondra aux besoins des apprenants. Voici les remarques et suggestions faites :

- Je voudrais m'améliorer en prononciation et je crois que les pratiques orales intensives m'aideront
- Les cours doivent être interactifs et l'enseignant doit interagir avec les apprenants au lieu de parler lui-même tout au long de la leçon
- J'aimerais voir une amélioration en grammaire, aides à l'apprentissage et plan de cours
- Il faut tout d'abord évaluer les connaissances de l'apprenant afin de mieux déterminer son niveau et ses besoins en langue française
- L'apprenant doit acquérir les connaissances générales avant de procéder aux spécifiques
- Les enseignants doivent améliorer la façon dont ils présentent les cours et doivent tenir compte du fait que le français est une langue étrangère pour les apprenants
- Les contenus des cours doivent être pertinents par rapport au cours dans lequel on se spécialise. Par exemple, pour les apprenants de l'hôtellerie, les exemples doivent être du secteur de l'hôtellerie
- Il serait beaucoup mieux si on nous apprend à parler au lieu d'écrire ; nous en profiterions davantage
- L'accent doit être sur l'oral et les cours doivent être plus pratiques, c'est-à-dire que les apprenants doivent interagir, avoir des jeux de rôle etc.
- Les apprenants doivent être enseignés à communiquer à l'oral. Il faut enseigner comment parler au lieu de donner des notes. Cela rendra les cours plus intéressants et les apprenants seront en mesure de s'exprimer oralement suite à la formation
- Les cours devraient se concentrer sur les domaines de l'hôtellerie et du tourisme car les apprenants peuvent s'identifier facilement à cela
- Je vais être capable de lire et de comprendre la langue elle-même
- Les apprenants doivent être motivés à apprendre le français et ils doivent être capables de mesurer leur propre progrès
- Le rythme de l'enseignement ne doit pas être trop vite. Il faut enseigner à un rythme moyen
- L'enseignant doit traduire certaines choses en anglais au lieu d'enseigner exclusivement en français
- J'aimerais m'améliorer en orthographe et en construction de phrases
- On doit nous enseigner comme débutants et non pas comme si nous sommes experts



- Je voudrais avoir l'occasion de pratiquer la communication orale, même en classe
- L'enseignement devrait commencer dès le niveau de base
- Les leçons doivent contenir beaucoup de dialogues oraux et audio afin de nous permettre de maîtriser la prononciation
- Je le préférerais si on nous enseigne à un rythme lent
- Il faut introduire les dictées dans les leçons et examens ainsi que les questions orales afin d'améliorer la prononciation et l'orthographe
- Il faut nous donner fréquemment les exercices oraux et écrits
- On doit nous donner l'occasion de lire et de pratiquer ce qu'on nous apprend
- On doit nous donner beaucoup de temps pour pratiquer l'oral et la prononciation. Les leçons doivent être participatives et doit inclure le travail en binôme ou en groupe
- Les jeux de rôle sont mieux et les dialogues facilitent l'apprentissage
- Il faut introduire des fois les films ou vidéos en français
- Au début de l'apprentissage, il faut utiliser le français et l'anglais pour faciliter la compréhension de certains termes

A partir des remarques et suggestions ci-dessus, il est clair que l'aspect communicatif manque dans l'apprentissage actuel du français. Un grand nombre d'apprenants souhaiterait que les leçons soient plus interactives car à l'issue de l'apprentissage, ils doivent être capables de communiquer et d'interagir en langue française dans diverses situations de communications professionnelles. Il est donc très important d'accorder suffisamment de temps au travail oral et participatif en classe parce que c'est là où les apprenants peuvent vraiment pratiquer la langue étant donné qu'ils n'ont pas vraiment d'occasion de la pratiquer à l'extérieur de la salle de classe. En fait, les réponses au questionnaire ont montré que la plupart du temps, les apprenants pratiquent la langue seulement avec leurs camarades de classe ou avec d'autres apprenants qui se spécialisent en français. Comme l'explique Cuq et Gruca, il doit y avoir une « volonté de mettre les apprenants au contact de diverses formes orales, diverses situations de communication [et] de proposer divers stratégies de compréhension » (2005 : 160). Cela est parce que « la compétence de réception orale est de loin la plus difficile à acquérir et c'est pourtant la plus indispensable » (Porcher cité par Cuq et Gruca *Ibidem*).

De même, quand nous avons énuméré plusieurs activités de classe et avons demandé aux apprenants d'indiquer celles qu'ils pensaient être les plus utiles dans leur apprentissage du français, la majorité a classé la pratique de l'oral, les jeux de rôle et les exercices de compréhension orale parmi les plus utiles. D'autres activités que nous avons incluses dans la liste sont les exercices de grammaire, les discussions de groupe, les exercices de compréhension écrite et la pratique de l'écrit.

Finalement, nous avons demandé aux participants de passer des commentaires sur l'apprentissage du français par les apprenants et par le personnel du tourisme et de l'hôtellerie. Nous allons lister ces commentaires car nous croyons qu'il est important de savoir ce que les apprenants et futurs apprenants pensent à propos de l'enseignement, l'apprentissage et l'utilisation du français dans les secteurs en question. De plus, ceci nous aidera à apporter les améliorations nécessaires à notre domaine, c'est-à-dire l'enseignement du français. Voici les commentaires faites :

- Les secteurs de l'hôtellerie et du tourisme se développent à un rythme rapide et les gens voyagent beaucoup grâce à l'avancement de transport et de communication d'où la nécessité pour les apprenants de l'hôtellerie et du tourisme d'apprendre le français
- Le français est une belle langue et j'aimerais bien aller visiter la France un jour pour que je puisse rencontrer les français et avoir une expérience avec eux
- Pour les apprenants qui sont débutants en français, il faut les enseigner à un rythme moyen afin qu'ils puissent comprendre la langue
- J'aimerais bien être capable de comprendre et de parler français
- Le français est une langue très importante tout comme l'anglais mais les apprenants ne se rendent compte de ce fait d'où la nécessité de les sensibiliser et de les motiver. Aussi, ils doivent être exposés au matériel en langue française et à la pratique orale intensive
- Pour les apprenants en formation continue, deux semestres ne sont pas suffisants pour apprendre et pour être en mesure de parler couramment et d'utiliser le français dans des situations diverses. Il aurait été mieux s'il y avait trois semestres consacrés à l'apprentissage du français parce que cela donnerait aux apprenants plus de temps d'apprendre
- Le français est une bonne langue mais les apprenants développent une attitude négative à son égard à cause de la façon dont il est présenté en classe. Il aurait ainsi

été mieux d'adopter des stratégies qui encourageraient les apprenants et les motiveraient à apprendre la langue

- Le français est très intéressant et j'aime bien l'apprendre et le parler
- Le français est une langue utile en ce qui concerne les secteurs du tourisme et de l'hôtellerie et son apprentissage doit être amélioré et encouragé. Si on fait cela, on développe en fait ces secteurs
- Le français est intéressant si on l'apprend du niveau de base du parcours académique
- Il faut enseigner le français aux apprenants de la Faculté de l'Hôtellerie et du Tourisme à partir de la première jusqu'à la troisième année universitaire
- Le français est l'une des meilleures langues que j'ai jamais apprises
- Il faut avoir des clubs de français actifs et encourager les apprenants de participer activement aux activités
- Il faut mettre beaucoup d'efforts dans l'enseignement du français et il faut essayer d'introduire quelque chose de nouveau afin de motiver les apprenants
- Le français est très utile dans ma profession surtout quand je présente les menus aux clients
- Je serai très content si j'apprends le français
- L'apprentissage du français n'est pas pris très au sérieux au Malawi. Le gouvernement doit s'assurer que les gens sont exposés au français

Les commentaires ci-dessus sont révélateurs de trois points principaux : l'attitude des participants envers la langue française, leur conviction de son utilité dans les secteurs dans lesquels ils travaillent et les soucis, de la part des apprenants, sur la façon dont cette langue est actuellement enseignée aux apprenants d'hôtellerie et de tourisme à l'Université de Mzuzu. En ce qui concerne leur attitude, nous voyons qu'il semble que les participants ont une attitude positive envers le français et aimeraient bien l'apprendre car ils sont convaincus de son utilité dans leur vie professionnelle. Cependant, les apprenants montrent un degré d'inquiétude à l'égard de la façon dont les cours sont présentés et surtout sur la question de la motivation. Cela indique qu'il y a besoin d'apporter des améliorations et des modifications à l'enseignement afin de répondre aux besoins et exigences des apprenants et de les motiver à apprendre le français.

#### **4.4 Analyse des données et élaboration du curriculum de formation**

La présente partie a trois objectifs principaux. En première lieu, avant de nous lancer dans la présentation du curriculum, nous présentons la démarche que nous avons adoptée dans la collecte des données. Ensuite, nous présentons brièvement les données recueillies et finalement, nous élaborons le curriculum de formation pour le cours en question.

#### **4.4.1 Présentation des données et de la démarche adoptée pour la collecte des données**

Rappelons que la collecte des données est une étape cruciale comme nous l'avons vu dans le chapitre trois (partie **3.4**). Cela est le cas non seulement parce qu'elle nous donne l'occasion de préciser les besoins recensés lors de l'analyse des besoins mais encore puisqu'elle nous permet de s'informer sur le domaine que nous traitons et de recueillir les éléments à utiliser pour l'élaboration de supports de cours (Le Roux, Schmid 2013).

Quant à la démarche que nous avons prise, nous nous sommes rendus sur certains des lieux dans lesquels les futurs apprenants travailleront suite à leur formation. Avant de faire cela, nous avons eu à sélectionner les lieux en question et à « planifier les modalités de recueil des données et préparer les outils à utiliser » (*Ibidem* : 26). En ce qui concerne les lieux, nous en avons choisi deux de chacun des secteurs que nous traitons, à savoir les secteurs du tourisme et de l'hôtellerie. De ce premier, nous avons sélectionné Lilongwe Wildlife Centre et de ce dernier, nous avons choisi Capital Hotel (voir partie **4.3.1.1**), principalement parce qu'il était plus facile d'accéder aux deux endroits en raison de leur proximité de notre lieu de résidence pendant notre projet de recherche.

Pour ce qui est des outils de recueil des données, nous avons décidé d'employer trois outils, c'est-à-dire l'observation des interactions, la prise des notes et l'enregistrement audio des interactions. Ainsi, les données que nous avons recueillies sont des enregistrements audio et des notes. Cependant, nous avons dû demander au préalable l'autorisation de la direction /avant de procéder à la collecte des données. Nous avons donc fait cela en écrivant une lettre aux directeurs et en expliquant pourquoi nous voulions collecter les données.

#### **4.4.2 Le curriculum de formation**

#### **4.4.2.1 Introduction**

Après avoir présenté l'analyse des besoins de formation et l'analyse des données, il nous appartient à ce stade de présenter le curriculum élaboré pour le cours de français du tourisme et de l'hôtellerie pour l'Université de Mzuzu.

Nous avons expliqué antérieurement en chapitre 1 (partie **1.2** et **1.3**) que le curriculum est principalement destiné aux enseignants de la Section de français de l'Université de Mzuzu qui seront chargés du cours de français du tourisme et de l'hôtellerie mais également aux apprenants de la Faculté de l'Hôtellerie et du Tourisme. Pour ces premiers, nous espérons qu'il servira de guide.

Etant donné que la plupart des apprenants n'ont aucune connaissance préalable du français quand ils commencent leur formation sauf certains de ceux en formation continue (voir partie **4.3.2.2**), nous considérons qu'il est important que ce curriculum soit élaboré d'une telle manière à répondre aux besoins de ceux qui visent acquérir un niveau A1- A2 du CECR (annexe 5). Nous présentons ci-dessous la structure du curriculum.

#### **4.4.2.2 Structure du curriculum**

Comme nous l'avons déjà précisé, le curriculum servira surtout de guide et les enseignants chargés de la formation sont donc encouragés de le compléter ou le modifier le cas échéant et en fonction des besoins des apprenants car les besoins sont évolutifs (Mangiante et Parpette 2004). De même, les activités pédagogiques élaborés ne sont ni exhaustives ni limitatives mais servent principalement d'exemples.

#### **4.4.3 Les finalités de la formation**

Il a été déjà expliqué en chapitre trois (partie **3.4.1**) que la finalité de la formation est « la valeur que cette formation cherche à développer (Le Roux, Schmid 2013 : 29) et qu'elle

« décrit [...] les conséquences à plus long terme [...] qui doivent être déclenchées par [la formation, c'est-à-dire] le lien entre [la formation] et ses effets directs.<sup>29</sup>

Pour formuler les finalités de cette formation en français du tourisme et de l'hôtellerie, nous utiliserons une formule empruntée à Deketele (2003) cité par Le Roux et Schmid (2013):

« L'enseignement de ... vise le développement de ... (ici une valeur), c'est-à-dire ... (ici l'explication de la valeur) ». Ainsi, les finalités de la formation sont :

- La formation vise à contribuer au développement des secteurs du tourisme et de l'hôtellerie du Malawi, c'est-à-dire elle vise à augmenter la capacité de ces secteurs de recevoir plus de clients francophones
- La formation vise à contribuer au développement économique du Malawi, c'est-à-dire elle vise à accroître la capacité des secteurs de contribuer à l'économie du pays
- La formation vise le développement d'une meilleure entente entre les clients et le personnel des secteurs du tourisme et de l'hôtellerie, c'est-à-dire leur capacité de mieux communiquer et se comprendre
- La formation vise à contribuer à une meilleure entente entre les peuples de pays différents, c'est-à-dire à une appréciation de la culture de l'autre

#### **4.4.4 Le but de la formation**

Le but d'une formation est ce qu'un apprenant doit être capable de faire après avoir terminé sa formation (Le Roux et Schmid 2013). Pour l'exprimer, nous utiliserons encore une formule de Deketele cité par Le Roux et Schmid (*Ibidem*) : « à la fin de la formation, les apprenants seront capables de ... (ici un verbe d'action) ». Ainsi, le but de cette formation est le suivant :

- A la fin de la formation, les apprenants du tourisme et de l'hôtellerie seront capables de communiquer en français dans diverses situations de communications professionnelles.

---

<sup>29</sup> [http://www.zewo.ch/impact/fr/mesure\\_de\\_lefficacite/etape1\\_definir\\_objectifs\\_projet/Finalite](http://www.zewo.ch/impact/fr/mesure_de_lefficacite/etape1_definir_objectifs_projet/Finalite)

Cela veut dire qu'à la fin de la formation, les apprenants doivent avoir acquis un niveau A1 - A2 du CECR et doivent être capable de communiquer efficacement en français avec leurs clients francophones dans leurs divers lieux de travail.

#### **4.4.5 Les objectifs de la formation**

Après avoir déterminé les finalités ainsi que le but de la formation, nous préciserons, dans ce qui suit, les objectifs de la formation. Rappelons qu'un objectif désigne « ce qu'un apprenant doit être capable de faire à la fin d'une séquence d'apprentissage » (*Ibidem*). Comme nous l'avons vu dans le chapitre théorique, c'est-à-dire le chapitre 3 partie **3.4.1**, pour un cours de FOS, les objectifs de formation sont déterminés à partir des besoins de formation exprimés par les apprenants lors de l'étape de l'analyse des besoins. Afin de les définir, il faut donc énumérer d'abord les besoins en termes de « savoir-faire langagiers dont l'apprenant a besoin » dans la situation de travail et puis les « transformer [...] en objectifs » (*Ibid.* :30). Dans notre cas, à partir des besoins recensés par les apprenants, nous avons formulé les objectifs suivants :

- Saluer et accueillir
- Se présenter
- Localiser
- Donner les directions
- Présenter un lieu touristique
- Prendre une réservation
- Prendre une commande
- Donner des informations
- Présenter son organisation et les services offerts
- Donner les explications
- Répondre aux plaintes
- Parler de son pays

Ces objectifs feront l'objet des douze premiers modules pour la première et la deuxième année de formation. Il faut noter que le curriculum est censé être utilisé après quelques

heures d'apprentissage préalable de sorte que les apprenants puissent se familiariser avec la langue, par exemple l'alphabet et les phonèmes français, les règles de base de la prononciation et être en mesure de comprendre les consignes de l'enseignant entre autres.<sup>30</sup> Cependant, il sera à la discrétion de l'enseignant chargé de la formation de décider, en fonction des besoins et du profil des apprenants, combien d'heures suffiront pour cette formation préliminaire. Certain des objectifs présentés ci-dessus ont des sous-objectifs d'où la nécessité de prévoir deux semestres universitaire, qui se compose, à l'Université de Mzuzu, d'environ vingt-huit semaines d'apprentissage dont chacune est allouée quatre heures d'enseignement. Cela équivaut à un total d'environ 112 heures d'apprentissage. Le curriculum détaillé présente dix des modules de formation. Comme nous venons de l'expliquer ci-dessus, ce curriculum est un guide et doit donc être compléter.

#### **4.4.6 La méthodologie**

A la lumière de ce que nous avons expliqué en chapitre 3 (partie **3.5.1.2** et **3.5.1.3**) le lecteur sait déjà que les méthodologies d'enseignement privilégiées dans un cours de FOS sont l'approche communicative et la perspective actionnelle. Cette première vise l'acquisition d'une compétence de communication et les objectifs de formation sont formulés « en termes d'actes de parole » (Le Roux, Schmid 2013 : 23). De plus, « elle prône la centration de l'enseignement sur l'apprenant en partant de ses besoins langagiers » (*Ibidem* : 24). Ainsi, les objectifs de formation que nous avons formulés sont exprimés en termes d'actes de parole, par exemple « prendre une réservation, donner des informations, parler de son pays » etc.

Quant à la perspective actionnelle, elle considère l'apprenant comme un acteur social qui a des tâches à accomplir. Pour faire cela, l'apprenant doit posséder des compétences, à savoir la compétence communicative et les compétences générales individuelles (*Ibid.*). Cela est la raison pour laquelle les objectifs élaborés consistent en des tâches et nous incluons dans l'unité didactique les composantes linguistiques, sociolinguistiques et pragmatiques car celles-ci permettront à l'apprenant de réaliser la tâche donnée, par exemple, « prendre une commande, présenter un lieu touristique » etc.

---

<sup>30</sup> [http://mediacila.univ-fcomte.fr/GEIDFile/Master2\\_produit\\_Mathieu\\_Baduel.pdf?Archive=191448091962&File=Master2\\_produit\\_Mathieu\\_Baduel\\_pdf](http://mediacila.univ-fcomte.fr/GEIDFile/Master2_produit_Mathieu_Baduel.pdf?Archive=191448091962&File=Master2_produit_Mathieu_Baduel_pdf)



#### **4.4.7 Le syllabus et la progression**

Un syllabus présente les contenus qu'une formation donnée doit traiter ainsi que la progression, c'est-à-dire l'ordre dans lequel ces contenus apparaissent et sont enseignés (*Ibid.*). Dans notre curriculum, les contenus du syllabus ont été déterminés en fonction des objectifs de la formation et se composent des énoncés, des éléments grammaticaux, lexicaux et phonétiques ainsi que des éléments d'ordre culturel. Il importe de noter que les énoncés se situent dans un contexte typiquement malawien.

Selon les résultats de l'analyse des besoins effectuée, la plupart des apprenants ont indiqué qu'il leur manque l'aspect oral dans leur apprentissage actuel du français et ils ont en fait besoin de beaucoup de pratique orale. En plus, les situations de communications professionnelles dans lesquelles ils se trouveront après leur formation nécessitent la communication à l'oral. Pour répondre à ce besoin, les objectifs que nous avons formulés visent principalement la pratique de l'oral.

En ce qui concerne la progression, nous avons choisi une progression en linéaire, c'est-à-dire que « les différents éléments du syllabus sont enseignés les uns après les autres » (Le Ninan cité par Le Roux et Schmid *Ibid.*).

#### **4.4.8 Les supports pédagogiques**

Les méthodologies d'enseignement que nous avons choisies privilégient l'utilisation des supports authentiques, c'est-à-dire ceux qui « n' [ont] pas été conçu[s] à des fins pédagogiques [...] [et] ne devient pédagogique que par l'exploitation qu'en fait le pédagogue » (Tagliante 2006 :57). Ces types de documents sont très utiles car ils se situent au monde réel des locuteurs de la langue et permet donc aux apprenants d'apprendre la langue en utilisant les exemples tirés de situations de communication de la vie réelle (Cuq, Gruca 2005).

Cependant, étant donné que la collecte des données pour notre projet a été effectuée au Malawi qui est un pays anglophone, les données collectées étaient en anglais. Dans ce cas, ce

n'était pas possible de les utiliser dans leur forme originale. Par conséquent, nous avons dû adapter certains documents et en créer d'autres. Nous avons ainsi procédé à la traduction et la création des supports pédagogiques à partir des données recueillies. Il importe de mentionner à ce stade qu'en fonction des besoins exprimés par les apprenants, nous privilégions les supports audio et vidéo puisqu'ils donneront aux apprenants l'occasion de pratiquer l'oral et de développer une compétence en réception orale. Il se trouve néanmoins, parmi ces documents fabriqués et semi-authentiques, c'est-à-dire fabriqués mais ayant une forme et un caractère authentique (Robert cité par Le Roux et Schmid), des documents authentiques tels que des photos, des cartes, des extraits des magazines, etc. Les supports pédagogiques pour chaque sous-objectif sont indiqués dans le curriculum, précisément dans la colonne finale. Les transcriptions des documents se trouvent en **annexe 6**.

Il faut noter qu'en plus des supports proposés dans le curriculum, certaines des méthodes de français du tourisme et de l'hôtellerie peuvent également servir de supports pédagogiques. Les enseignants chargés de la formation sont encouragés de les utiliser.

#### **4.4.9 Les activités pédagogiques**

Selon Mangiante et Parpette (2004), il est important d'élaborer des activités qui permettront aux apprenants de pratiquer autant que possible la langue. Lemeunier propose l'unité didactique qu'elle appelle « un cadre méthodologique cohérent » qui se compose de plusieurs étapes et sous-étapes qui permettent aux apprenants de comprendre, de s'exercer et « de s'approprier les nouveaux savoirs » savoir-faire et savoir-être (2006).<sup>31</sup> Cela les aidera à interagir avec les contenus dont ils ont besoin afin d'atteindre un objectif communicatif donné.

Les différents étapes et sous-étapes de l'unité didactique ont déjà été présentées en détail en chapitre 3 (partie **3.5.5**). On trouvera après le curriculum ci-dessous un exemple d'une unité élaboré pour le **module 6** dont l'objectif est « prendre une réservation ».

---

<sup>31</sup> <http://www.franccparler-oif.org/didactique/les-articles/2401-elaborer-une-unite-didactique-a-partir--dun-document-authentique.html>

## 4.5 Evaluation des activités pédagogiques

La dernière étape dans l'élaboration d'un curriculum de FOS et l'évaluation des apprentissages. Après avoir déterminé les finalités de la formation ainsi que le but, les objectifs, la méthodologie à adopter, élaboré les syllabus et les activités pédagogiques et créé les supports, il faut déterminer les modalités d'évaluation des apprentissages et « mettre en place un dispositif d'évaluation qui permettra d'apprécier les acquis des apprenants et de voir si les objectifs ont été atteints » (Le Roux, Schmid 2013 : 34).

On parle de deux types principaux d'évaluation à savoir l'évaluation sommative (ou le contrôle) et l'évaluation formative (ou la prise d'informations) (Le Roux et Schmid 2013b). La première est utilisée pour vérifier si le travail de l'apprenant est conforme à la norme. Il est souvent suivi de l'attribution d'une note. Quant à la dernière, il s'agit de recueillir des informations suite à la réalisation des activités pédagogiques pour « observer si la performance de l'apprenant relève ou non de cette acquisition » (Tag liante 2005 : 15).

Pour évaluer les acquis des apprenants et mesurer le degré de l'atteinte des objectifs, nous emploierons tous les deux types. Nous utiliserons l'évaluation sommative pendant la formation sous forme de contrôle continu pour « analyser l'état des acquis » (*Ibidem* : 48) et encore au terme de la formation afin de « faire un bilan des acquis en fin de formation » (*Ibid.*) et de voir si les objectifs ont été acquis ou non. (Voir l'exemple d'une épreuve d'évaluation en **annexe 7**)

4.6 Curriculum pour les modules 1 à 12 niveau A1- A2

MODULE 1	A l’issue de ce module, l’apprenant sera capable de... SALUER ET ACCUEILLIR UN CLIENT, PRENDRE CONGE	Capacité IO / CO
----------	--	---------------------

Sous-objectif	Enoncés	Grammaire	Lexique	Phonétique	Culture	Supports
1.1 Saluer un client et prendre congé	Bonjour monsieur  Vous allez bien ?  Je vais très bien merci et vous ?  Ça va bien, merci.  Au revoir monsieur.  A toute à l’heure !	Les pronoms personnels sujets « je », « vous » et « tu »  Le verbe « aller » au présent de l’indicatif  L’adverbe « très »	Bonjour/ bon après-midi, bonsoir  Madame/ monsieur/ mademoiselle/ messieurs/ mesdames/mesdemoiselles/messieurs-dames  Bien Merci  Au revoir/ à toute à l’heure/ à bientôt/ à plus tard/ à demain/ à + jour de la semaine	L’intonation montante et descendante	Distinction entre le vouvoiement et le tutoiement	Un enregistrement audio sur les salutations formelles et informelles, authentique ou fabriqué par l’enseignant  Des photos montrant les différentes manières de saluer au Malawi, en France et dans les pays francophones
1.2 Accueillir un client	Bienvenu au Malawi  Merci beaucoup  Vous êtes le bienvenu au restaurant Mimosa  Merci	La préposition « à »  Les articles définis  Au / En + nom Le verbe « être » au présent de l’indicatif  L’adverbe « beaucoup »	Bienvenu/ bienvenue  Etre le bienvenu/ la bienvenue/ les bienvenus/ les bienvenues  Nom de pays, de ville, de restaurant, d’hôtel et de lieu touristique	Les sons / /, /e/ et /y/		Clip vidéo d’un employé accueillant un client  Photos des différents hôtels et lieux d’attraction touristique au Malawi

MODULE 2	A l’issue de ce module, l’apprenant sera capable de... SE PRESENTER	Capacité PO
----------	--	----------------

Sous-objectif	Enoncés	Grammaire	Lexique	Phonétique	Culture	Supports
2.1 Donner son nom	Bonjour monsieur. Je m’appelle Mphatso.  Enchanté.	Le verbe « s’appeler » au présent de l’indicatif	S’appeler  Enchanté(e) / Enchanté(e) de faire votre connaissance.	Le son /ă/	Savoir comment réagir quand quelqu’un se présente	Un enregistrement authentique d’un employé qui se présente
2.2 Indiquer sa profession	Je suis votre serveuse.	Les adjectifs possessifs	Les noms des professions des secteurs du tourisme et de l’hôtellerie, au masculin et au féminin : serveur / serveuse, guide, réceptionniste etc.	Le son /ø/ et / /  Prononciation des noms de professions : les formes masculines et féminines	Le vouvoiement	Photos du personnel des secteurs et de l’hôtellerie exerçant leurs différentes professions p.ex. un serveur au restaurant

<b>MODULE 3</b>	<b>A l’issue de ce module, l’apprenant sera capable de... LOCALISER UN LIEU</b>	<b>Capacité PO/ IO / CO</b>
-----------------	---	---------------------------------

Sous-objectif	Enoncés	Grammaire	Lexique	Phonétique	Culture	Supports
3.1 Localiser un lieu	<p>Bonjour.</p> <p>Bonjour monsieur.</p> <p>La réunion de World Vision, c’est où s’il vous plaît ?</p> <p>C’est dans Mulanje Room monsieur.</p> <p>Mulanje Room ... c’est où?</p> <p>C’est au rez de chaussée, sur votre gauche.</p> <p>Merci beaucoup.</p> <p>De rien</p>	<p>L’adverbe / pronom relatif « où »</p> <p>Les prépositions « de », « dans » et « sur »</p> <p>L’interrogation par intonation</p> <p>Le présentatif « c’est »</p>	<p>La réunion</p> <p>S’il vous plaît</p> <p>Le rez de chaussée /le premier étage /le troisième étage, etc.</p> <p>De rien / je vous en prie</p> <p>Gauche droite</p>	<p>Les sons /u/, /ǃ/, /j/ et /y/</p>	<p>La politesse : utilisation de titres comme « monsieur » et de formules comme « de rien »</p>	<p>Un dialogue enregistré par l’enseignant, basé sur une conversation authentique</p> <p>Photos montrant les différents étages d’un bâtiment</p>
3.2 Situer un lieu géographiquement	<p>Excusez-moi mademoiselle...</p> <p>Oui monsieur</p> <p>Nyika National Park se trouve où ?</p> <p>C’est dans la région du nord.</p>	<p>Le verbe « se trouver » au présent de l’indicatif</p>	<p>Excusez-moi</p> <p>Oui/ non</p> <p>Les noms de lieux d’attraction touristique au Malawi</p> <p>Les points cardinaux ; nord, sud, est, ouest</p> <p>Les noms des régions du Malawi</p>		<p>Les lieux d’attraction touristique au Malawi</p> <p>Les régions administratives du Malawi</p>	<p>Enregistrement audio fabriqué par l’enseignant</p> <p>Clip vidéo des différents endroits touristiques au Malawi</p> <p>Carte du Malawi</p>
3.3 indiquer la distance	<p>C’est loin d’ici ?</p> <p>C’est à environ 500 kilomètres d’ici.</p> <p>D’accord, merci.</p> <p>Je vous en prie.</p>	<p>De +nom</p> <p>À + nombre de kilomètres</p>	<p>Loin / près</p> <p>Environ/ à peu près</p> <p>Kilomètres / mètres</p> <p>D’accord</p>	<p>L’intonation</p> <p>Le son /w/</p>		<p>Enregistrement audio</p> <p>Carte du Malawi</p>

<b>MODULE 4</b>	<b>A l’issue de ce module, l’apprenant sera capable de... DONNER LES DIRECTIONS</b>	<b>Capacité IO / CO</b>
-----------------	---	-----------------------------

Sous-objectif	Enoncés	Grammaire	Lexique	Phonétique	Culture	Supports
4.1 Donner les directions	<p>Pardon, pour aller à Malawi Savings Bank s’il vous plaît ?</p> <p>Ce n’est pas loin madame, c’est dans le centre-ville.</p>	<p>Pour + infinitif</p> <p>La négation avec « ne ... pas »</p>	<p>Pour</p> <p>Le centre-ville</p>		<p>Utilisation de « vous » de politesse à l’impératif</p>	<p>Dialogue audio d’un employé donnant des directions à un client, fabriqué par l’enseignant</p> <p>Carte du centre-ville de Lilongwe</p>

	<p>D'accord.</p> <p>Vous prenez la route principale devant l'hôtel et allez tout droit jusqu'au rond-point. Puis, vous tournez à droite et allez tout droit jusqu'à l'intersection. La banque est sur votre droite.</p> <p>Merci bien monsieur.</p>	<p>Les verbes « prendre » et « tourner » au présent de l'indicatif</p> <p>L'impératif</p> <p>L'élision</p>	<p>La route principale</p> <p>Devant</p> <p>Tout droit</p> <p>Jusque</p> <p>Le rond-point</p> <p>Puis</p> <p>A droite</p> <p>A gauche</p> <p>L'intersection</p> <p>La banque</p>			
--	---	--	--	--	--	--

<b>MODULE 5</b>	<b>A l'issue de ce module, l'apprenant sera capable de... PRESENTER UN LIEU TOURISTIQUE</b>	<b>Capacité PO / IO</b>
-----------------	---	-----------------------------

Sous-objectif	Enoncés	Grammaire	Lexique	Phonétique	Culture	Supports
5.1 Décrire la position géographique d'un lieu d'attraction touristique	<p>Bonjour messieurs-dames et bienvenus à Lilongwe Wildlife Centre.</p> <p>Comme vous voyez, le centre est situé au cœur de la capitale Lilongwe, et couvre une superficie de 120 hectares de bois au bord de la rivière Lingadzi.</p>	<p>Les verbes « voir » et « couvrir » au présent de l'indicatif</p> <p>La préposition à + pronom défini</p> <p>La conjonction « comme »</p>	<p>Le cœur</p> <p>Situer</p> <p>La capitale</p> <p>La superficie</p> <p>L'hectare</p> <p>Le bois</p> <p>Au bord de</p> <p>La rivière</p>	Les sons /i/, /j/ et /œ/	Les noms des villes du Malawi	<p>Enregistrement authentique et clip vidéo d'un guide présentant un lieu touristique</p> <p>Photos de Lilongwe Wildlife Centre</p>
5.2 Décrire le fonctionnement d'un lieu touristique	<p>Considérée comme l'attraction touristique la plus populaire de la région centrale, elle est actuellement la seule réserve animale du pays pour les animaux sauvages blessés et orphelins.</p> <p>Le centre</p>	<p>Les verbes « considérer »</p> <p>Le comparatif et le superlatif</p> <p>Les formes masculines et féminine des d'adjectifs</p>	<p>L'attraction touristique</p> <p>Populaire</p> <p>La région centrale/ du nord du sud</p> <p>Actuellement</p> <p>Seul/ seule</p> <p>La réserve animale</p> <p>Le pays</p> <p>Les animaux sauvages</p> <p>Blessé</p>	Le son / ǃ/	Les noms de réserves animales du Malawi	<p>Enregistrement authentique d'un guide présentant un lieu touristique</p> <p>Clip vidéo présentant les réserves animales du Malawi</p> <p>Photos d'animaux sauvages trouvés au Malawi</p>

	<p>s’occupe d’environ 200 animaux y compris les singes, le léopard, le lion, le crocodile et l’antilope, qui ont tous été sauvés.</p> <p>La plupart de ces animaux sont libérés dans la nature après leur réhabilitation.</p>	<p>Le verbe « s’occuper »</p> <p>Le pronom indéfini « tout »</p> <p>La plupart de + nom</p> <p>La préposition « après »</p> <p>Les adjectifs possessifs « leur » et « leurs »</p>	<p>Orphelin / orpheline</p> <p>y compris</p> <p>Les noms d’animaux</p> <p>Sauver</p> <p>Tout / toute / tous / toutes</p> <p>La plupart</p> <p>Libérer</p> <p>La nature</p> <p>La réhabilitation</p>			
--	---	---	---	--	--	--

<b>MODULE 6</b>	<b>A l’issue de ce module, l’apprenant sera capable de...</b> <b>PRENDRE UNE RESERVATION A L’HOTEL</b>	<b>Capacité IO / CO</b>
-----------------	---	-------------------------

Sous-objectif	Enoncés	Grammaire	Lexique	Phonétique	Culture	Supports
6.1 Demander le type de chambre	<p>Bonjour monsieur.</p> <p>Bienvenue à Sunbird Capital.</p> <p>Bonjour. Est-ce qu’il y a une chambre libre pour moi ?</p> <p>Vous voulez quel type de chambre ?</p> <p>La chambre double.</p>	<p>Les verbes « avoir » et « vouloir » au présent de l’indicatif</p> <p>L’interrogation avec « est-ce que »</p> <p>Il y a + nom</p> <p>L’adjectif interrogatif « quel »</p> <p>Le pronom personnel « moi »</p>	<p>La chambre</p> <p>Libre</p> <p>Les types de chambres : double, simple etc.</p>	Le son /u/	Les types d’hôtels au Malawi	<p>Dialogue audio fabriqué par l’enseignant</p> <p>Fiche de réservation d’hôtel</p> <p>Brochure d’un hôtel montrant les différents types de chambres</p>
6.2 Indiquer le prix d’une chambre	Oui, il y une chambre disponible, c’est à 30,000 kwachas la nuit.	A+ prix	<p>Disponible</p> <p>La nuit</p> <p>La monnaie Malawienne le Kwacha et le Tambala</p>	Les sons /ʃ/ et / /	La monnaie malawienne et les devises des autres pays	Photos trouvées sur Internet montrant les différentes acceptées par les hôtels au Malawi
6.3 Demander le nom du client	<p>C’est à quel nom ?</p> <p>Je m’appelle Vincent.</p> <p>C’est le prénom ou le nom ?</p> <p>Le nom ... c’est Jacques Vincent.</p>	<p>La préposition à + quel + nom</p> <p>La conjonction « ou »</p>	<p>Le prénom</p> <p>Le nom</p>	<p>L’intonation montante dans l’interrogation</p> <p>Le son / /</p>	Les noms des personnes françaises	Document audio fabriqué par l’enseignant

6.4 demander la durée du séjour	<p>Bon, Monsieur Vincent, vous souhaitez rester pour combien de temps ?</p> <p>Je reste pour longtemps, trois semaines.</p>	<p>Les verbes « souhaiter » et « rester » au présent de l’indicatif</p> <p>Combien de + nom non comptable</p>	<p>Le temps</p> <p>Longtemps</p> <p>Le mois</p>	Les voyelles nasales		Document fabriqué par l’enseignant, basé sur un dialogue authentique
6.5 Indiquer le mode de paiement	<p>Est-ce que je peux payer en liquide ?</p> <p>Pas de problème monsieur. Vous pouvez payer en liquide ou avec une Carte Visa ou Master Card.</p>	<p>Le verbe « pouvoir » au présent de l’indicatif</p> <p>L’auxiliaire Pouvoir + infinitif</p> <p>Les prépositions « en » et « avec »</p>	<p>Payer</p> <p>Pas de problème</p> <p>Les différents modes de paiement : Payer en liquide / en espèces / avec la Carte Visa ou la MasterCard</p>	L’intonation descendante	Les modes de paiement les plus communs dans les hôtels du Malawi	<p>Enregistrement authentique d’un dialogue à l’hôtel</p> <p>Photos d’une Carte Visa et une MasterCard</p>

<b>MODULE 7</b>	<b>A l’issue de ce module, l’apprenant sera capable de... PRENDRE UNE COMMANDE AU RESTAURANT</b>	<b>Capacité IO / PO</b>
-----------------	--	-----------------------------

Sous-objectif	Enoncés	Grammaire	Lexique	Phonétique	Culture	Supports
7.1 Donner des informations sur le type de service	<p>Bon après-midi madame.</p> <p>Bon après-midi.</p> <p>Bienvenue</p> <p>Merci.</p> <p>Je suis Tiyamike, votre serveuse. Pour le déjeuner, vous avez le choix de commander à la carte ou prendre le buffet.</p> <p>Je commande à la carte s’il vous plaît.</p> <p>D’accord. Voici le menu.</p> <p>Merci.</p>	<p>Le verbe « commander » au présent de l’indicatif</p> <p>De + infinitif</p>	<p>Le déjeuner</p> <p>Le choix</p> <p>A la carte</p> <p>Le buffet</p> <p>Voici / voilà</p> <p>Le menu / la carte</p>	Le son /r/	Les menus trouvés dans les restaurants malawiens	<p>Enregistrement authentique d’une conversation entre la serveuse et une cliente</p> <p>Les menus différents</p>
7.2 Proposer une boisson	<p>Vous voulez prendre quelle boisson ?</p> <p>Je peux avoir juste un verre d’eau ?</p> <p>D’accord ... Voici votre verre d’eau.</p> <p>Merci beaucoup.</p>	Vouloir + infinitif	<p>La boisson</p> <p>Les noms de boissons</p> <p>Le verre</p> <p>L’eau</p> <p>Juste</p>	Le son /w/	Les boissons les plus communes au Malawi, en France et dans les pays francophones	Enregistrement authentique d’un dialogue



7.3 Proposer un plat	<p>Qu’est-ce que vous prenez comme plat principal?</p> <p>Qu’est-ce que vous recommandez?</p> <p>Bon, Je vous recommande le chambo frais servi avec des frites, du nsima ou du riz, c’est très bon.</p> <p>Je vois ... mais je veux quelque chose de léger.</p> <p>Dans ce cas, nous avons des sandwiches, des crêpes Mimosa ou des burgers de bœuf.</p> <p>Je vais prendre le Malawian Beef Burger.</p> <p>C’est un bon choix madame.</p> <p>Voici votre burger.</p> <p>Merci bien.</p> <p>Je vous en prie.</p>	<p>L’interrogation avec « qu’est-ce que »</p> <p>Les verbes « recommander » et « servir » au présent de l’indicatif</p> <p>Les adjectifs « frais » et « léger »</p> <p>L’adverbe « très »</p> <p>Le futur proche</p>	<p>Les noms des types de différents plats : l’entrée, le plat principal, le dessert, etc.</p> <p>Les frites</p> <p>Le riz</p> <p>Quelque chose</p> <p>Les noms des différents plats trouvés sur les menus Malawiens</p> <p>Dans ce cas</p>	L’intonation montante et descendante	Les plats malawiens, français et des pays francophones	<p>Enregistrement authentique d’un dialogue</p> <p>Les menus</p> <p>Des images de plats malawiens sur Internet</p>
7.4 Proposer un dessert	<p>Vous avez besoin d’un menu des desserts ?</p> <p>Un dessert ? ... non merci.</p>	Avoir besoin de + nom	<p>Le besoin</p> <p>Les noms de desserts</p>		Les desserts trouvés dans les restaurants malawiens et les restaurants français	<p>Enregistrement authentique</p> <p>Un menu des desserts</p>
7.5 Demander d’apporter l’addition	<p>Est-ce que je peux vous apporter l’addition ?</p> <p>Oui, s’il vous plaît.</p>	<p>Le verbe « apporter » au présent de l’indicatif</p> <p>Le pronom personnel « vous » comme complément d’objet indirect</p>	L’addition / la note	Le son / /	Le pourboire au Malawi et en France	<p>Enregistrement authentique</p> <p>Images montrant les additions</p>

MODULE 8	A l’issue de ce module, l’apprenant sera capable de... DONNER DES INFORMATIONS	Capacité IO / CO
----------	---	---------------------

Sous-objectif	Enoncés	Grammaire	Lexique	Phonétique	Culture	Supports
---------------	---------	-----------	---------	------------	---------	----------

8.1 Répondre aux questions d'un client et fournir des informations	Excusez-moi .... Est-ce que vous acceptez l'euro ?	Les verbes « accepter » et « payer » au présent de l'indicatif		Prononciation des voyelles nasales	Le kwacha et les différentes devises	Enregistrement authentique d'un échange entre un employé et un client
	Oui monsieur.			Prononciation de formes masculines et féminines d'adjectifs		
	Quel est le taux de change aujourd'hui ?	Les adverbes « donc », « maintenant » et « certainement »	Le taux de change			Un extrait du journal The Nation montrant le taux du kwacha aux différentes devises
	Euh... voyons ... c'est 1 euro à 580 kwacha	L'adjectif « prêt »				
	C'est donc 268 euros. Vous payez maintenant ?					
	Oui, je peux payer tout de suite si la note est prête. Je n'ai pas de monnaie ... je n'ai que des billets de 50 euros. Donc, est-ce que je peux vous donner 250 euros et payer le reste en kwacha ?	La négation « ne ... que »  « de » après une expression négative	Tout de suite  La monnaie  Les billets  Le reste			
	Certainement monsieur, pas de problème.					

<b>MODULE 9</b>	<b>A l’issue de ce module, l’apprenant sera capable de...</b> <b>PRESENTER SON ORGANISATION ET LES SERVICES OFFERTS</b>	<b>Capacité PO</b>
-----------------	--	--------------------

Sous-objectif	Enoncés	Grammaire	Lexique	Phonétique	Culture	Supports
9.1 Décrire son organisation	Danforth Yachting est à la fois une entreprise de location de yachts et un hôtel de luxe.  Fondée par ses propriétaires en 2001, elle se concentre sur la voile et les sports nautiques	Les verbes « fonder » et « se concentrer » au présent de l'indicatif	A la fois  Une entreprise de location  De luxe  Le yacht  Le / la propriétaire  La voile  Les sports nautiques	Le son /w/  Liaison entre article indéfini et « h » muet	Les noms des sports nautiques pratiqués au Malawi	Enregistrement d'une présentation orale sur Danforth Yachting fabriqué par l'enseignant  Photos de Danfort Yachting extrait d'un magazine touristique
9.2 Situer géographiquement son organisation	Situé à Cape Maclear, elle est adjacente au parc national du lac Malawi et est entourée par les îles.	Le verbe « entourer » au présent de l'indicatif  L'adjectif « adjacent »	Le parc national  Le lac  L'île	Le son /i/	Les noms des parcs nationaux du Malawi	Enregistrement d'une présentation orale sur Danforth Yachting fabriqué par l'enseignant  Clip vidéo de Danforth Yachting et ses environs

9.3 Présenter les services offerts par son organisation	<p>Il offre donc l’occasion d’apprendre d’entraîneurs experts le ski nautique, la voile et d’autres sports nautiques.</p> <p>Nous disposons également d’un centre de plongée sous-marine qui est complètement équipé et dispose d’un moniteur de plongée résident.</p> <p>Notre yacht, le Mufasa loge huit personnes dans le confort et le style.</p> <p>Nos clients peuvent choisir parmi les différents safaris de voile qui durent entre cinq et onze nuits.</p>	<p>Les verbes « offrir », « loger », « durer » et « disposer de » au présent de l’indicatif</p> <p>L’adjectif indéfini « autre »</p> <p>L’adverbe « complètement »</p> <p>Les adjectifs possessifs</p>	<p>L’occasion</p> <p>Apprendre</p> <p>L’entraîneur</p> <p>Les noms des différents sports nautiques : le ski nautique, la voile, etc.</p> <p>Le centre de plongée</p> <p>Sous-marine</p> <p>Equiper</p> <p>Le moniteur</p> <p>Résident / résidente</p> <p>Le confort</p> <p>Le style</p> <p>Parmi</p> <p>Entre</p>	Prononciation du masculin et féminin d’adjectifs	Les types de safaris au Malawi	<p>Enregistrement d’une présentation orale sur Danforth Yachting fabriqué par l’enseignant</p> <p>Photos du yacht Mufasa</p> <p>Photos montrant des clients sur un safari</p>
---	---	--	---	--	--------------------------------	---

<b>MODULE 10</b>	<b>A l’issue de ce module, l’apprenant sera capable de... PARLER DE SON PAYS</b>	<b>Capacité IO / CO</b>
------------------	--	-----------------------------

Sous-objectif	Enoncés	Grammaire	Lexique	Phonétique	Culture	Supports
10.1 Décrire la situation géographique du pays	<p>La république du Malawi est un pays enclavé en Afrique, situé au sud de l’équateur.</p> <p>Il partage des frontières avec la Tanzanie au nord, la Zambie à l’ouest et le Mozambique entoure sa région sud.</p>	<p>Le verbe « partager » au présent</p> <p>L’adjectif « enclavé »</p>	<p>La république</p> <p>L’équateur</p> <p>Les frontières</p>	Les sons /e/, / / et /	Les régions voisines du Malawi	Clip vidéo d’une présentation sur le Malawi
10.2 Décrire le climat	<p>Le climat est subtropical avec une saison sèche entre mai et octobre et la plupart des précipitations se produisent entre décembre et mars.</p> <p>Les températures moyennes varient entre 21 et 27 degrés Celsius dans les régions riveraines du sud mais dans les zones des plateaux et de la montagne,</p>	<p>Les verbes « se produire » et « varier » au présent de l’indicatif</p> <p>Le comparatif avec « plus »</p> <p>Les adjectifs « subtropical », « sec », « moyen », « riverain » et « bas »</p>	<p>Le climat</p> <p>La saison</p> <p>La précipitation</p> <p>La zone</p> <p>Le plateau</p> <p>La montagne</p>	<p>Prononciation du masculin et du féminin d’adjectifs</p> <p>Le son / /</p>	Les différentes saisons et régions du Malawi	<p>Clip vidéo d’une présentation sur le Malawi</p> <p>La carte du Malawi montrant les différentes régions</p>

	elles peuvent être plus basses.					
10.3 Présenter les informations générales	<p>Le Malawi a une population d’à peu près 16million d’habitants.</p> <p>La capitale depuis 1975 est Lilongwe, mais cette ville reste moins importante que Blantyre, le centre commercial et industriel du pays.</p> <p>Le Malawi se divise en trois régions administratives et 30 districts.</p>	<p>Les verbes « rester » et « se diviser »au présent</p> <p>La préposition « depuis »</p> <p>Le comparatif avec « moins »</p> <p>Les adjectifs « commercial », « industriel » et « administratif »</p>	<p>La population</p> <p>L’habitant</p> <p>La ville</p> <p>Le district</p>	<p>Le son / /</p> <p>Prononciation du masculin et du féminin d’adjectifs</p>	<p>Caractéristiques des villes du Malawi, de la France et d’autres pays</p>	<p>Enregistrement fabriqué par l’enseignant</p> <p>Photocopies présentant les informations des villes, régions et districts du Malawi, de la France et d’autres pays francophones</p>

## 4.7 Les activités pédagogiques

### Module 6 : Prendre une réservation à l'hôtel

#### Entête

**Public visé**

Apprenants de la Faculté de l'Hôtellerie et du Tourisme

**Objectif communicatif**

Prendre une réservation à l'hôtel

**Contenus linguistiques***Grammaire :*

Les verbes « avoir », « vouloir » et « pouvoir » au présent de l'indicatif

L'interrogation avec « est-ce que »

*Lexique :*

Les verbes utilisés pour prendre une réservation

Les types de chambre à l'hôtel

Les différents modes de paiement

*Phonétique :*

Les sons /u/, / /

L'intonation montante (dans l'interrogation)

**Contenus sociolinguistiques**

Les modes de paiement dans les hôtels du Malawi

**Contenus pragmatiques**

Demander le type de chambre

Indiquer le prix d'une chambre

Demander la durée du séjour

Indiquer le mode de paiement

**Niveau visé :**

A1

**Prérequis :**

Le verbe « être »

La conjugaison des verbes en « -er »

Les chiffres en français

**Document déclencheur**

Document audio « Faire une réservation » fabriqué par l'enseignant

## L'EXPOSITION

### 1.1 Sensibilisation

L'enseignant met les apprenants en sous-groupe et distribue à chacun une fiche de réservation. Ensuite, il pose les questions suivantes :

Questions :

Qu'est-ce que c'est ?

Où est-ce qu'on l'utilise ?

Quand est-ce qu'on l'utilise ?

### 1.2 Anticipation

L'enseignant demande aux apprenants d'écouter le fond sonore du document audio et pose par la suite les questions suivantes :

Questions :

De quel type de document s'agit-il ?

Où est-ce ?

Qui parlent ?

De quoi parlent-ils ?

Pourquoi ?

Les apprenants font des hypothèses sur la situation de communication.

### 1.3 Compréhension globale

L'enseignant fait écouter le dialogue une seule fois et demande aux apprenants de vérifier les hypothèses faites lors de l'étape précédente.

### 1.4 Compréhension détaillée

Consigne : Ecoutez le dialogue une deuxième fois et complétez la fiche de réservation ci-dessous.

SUNBIRD CAPITAL	
Nom du client	
Type de chambre	
Durée	
Prix	
Mode de paiement	

## LE TRAITEMENT

### 2.1 Repérage (les verbes avoir, vouloir et pouvoir)

L'enseignant distribue la transcription du document audio (en annexe).

Consigne : Lisez la transcription du document et soulignez les conjugaisons des verbes **avoir**, **vouloir** et **pouvoir**.

### 2.2 Conceptualisation (les verbes avoir, vouloir et pouvoir)

Consigne : Utiliser les verbes dans le tableau pour compléter la conversation.

Avoir	Vouloir	Pouvoir
J'ai	Je veux	Je peux
Tu as	Tu veux	Tu peux
Il / elle a	Il / elle veut	Il / elle peut
Nous avons	Nous voulons	Nous pouvons
Vous avez	Vous voulez	Vous pouvez
Ils / elles ont	Ils / elles veulent	Ils / elles peuvent

**Réceptionniste** : Bonjour madame.

**Client** : Bonjour monsieur. Est-ce que je \_\_\_\_\_ réserver une chambre ?

**Réceptionniste** : Oui madame ... vous \_\_\_\_\_ quel type de chambre ?

**Client** : Vous \_\_\_\_\_ une chambre avec un grand lit ?

**Réceptionniste :** Certainement, nous \_\_\_\_\_ beaucoup de chambres libres. C'est pour combien de nuits ?

**Client :** Deux nuits. Je \_\_\_\_\_ une chambre avec douche, c'est possible ?

**Réceptionniste :** Tout à fait madame, pas de problème.

**Client :** J' \_\_\_\_\_ une carte Visa.

**Réceptionniste :** Ça va. Vous \_\_\_\_\_ utiliser votre carte.

**Client :** D'accord, merci.

**Réceptionniste :** De rien madame.

### **2.3 Repérage (l'interrogation avec « est-ce que »)**

Consigne : Relisez la transcription du dialogue et soulignez les formes interrogatives.

### **2.4 Conceptualisation (l'interrogation avec « est-ce que »)**

L'enseignant demande aux apprenants de se mettre en binôme.

Consigne : Il y a deux formes interrogatives, l'interrogation par intonation et un autre type?

Avec votre partenaire et dites quel est l'autre forme interrogative et expliquez comment elle est formée.

## **LA SYSTEMATISATION**

### **3.1 Fixation- appropriation (les verbes avoir, vouloir et pouvoir)**

Consigne : Travaillez dans vos binômes et complétez les phrases avec les conjugaisons des verbes indiqués entre parenthèses.

1. Les clients (vouloir) faire des réservations.
2. Est-ce que nous (pouvoir) payer en liquide ?
3. L'homme (vouloir) une chambre simple mais nous (avoir) seulement les chambres doubles



4. Excusez-moi, j' (avoir) une carte de crédit.
5. Vous (pouvoir) signer ici monsieur,
6. Mes amis (avoir) des chambres avec douche.
7. Pardon monsieur, vous (vouloir) compléter la fiche ?
8. je (pouvoir) payer maintenant.

### **3.2 Fixation-appropriation (l'interrogation avec « est-ce que »)**

L'enseignant écrit des phrases sur le tableau et ensuite, il met les apprenants en sous-groupe et distribue des chronomètres.

Consigne : Lisez les phrases sur le tableau et à tour de rôle, chacun doit former deux questions, l'un par intonation et l'autre avec « est-ce que ». Vous avez une minute pour former les deux phrases et puis c'est le tour de quelqu'un d'autre.

1. Nous allons à l'hôtel.
2. Ils peuvent réserver deux chambres.
3. Je signe la fiche.
4. Il passe beaucoup de temps au restaurant.
5. Il y a des chambres disponibles.
6. Vous payez 20 000 kwacha la nuit.
7. Elle cherche sa carte de crédit.
8. Vous voulez utiliser la salle de conférence.

### **3.3 Fixation-appropriation (la phonétique)**

#### **3.3.1 L'intonation montante dans l'interrogation**

Consigne : Regardez toutes les formes interrogatives que vous avez soulignées plus tôt dans la transcription. Dans vos binômes, lisez les questions avec une intonation montante. Puis, regardez les phrases dans l'exercice que vous venez de faire en groupe. Lisez ces phrases et puis, à tour de rôle, lisez les questions formulées avec une intonation montante.

1. Est-ce qu'il y a une chambre libre pour moi ?
2. Vous voulez quel type de chambre ?
3. C'est à quel nom ?
4. C'est le prénom ou le nom ?
5. Vous souhaitez rester pour combien de temps ?
6. Est-ce que je peux payer en liquide ?

### **3.3.2 Les sons /u/ et / /**

Consigne : Je vais prononcer le son /u/ trouvé dans le mot « jour » et / / trouvé dans le mot « le ».

L'enseignant prononce les deux sons. Puis, il demande aux apprenants de trouver dans le dialogue, chacun avec son partenaire les mots qui contiennent ces sons et de souligner les sons.

Consigne : Trouvez les mots qui contiennent les deux sons, soulignez-les et prononcez-les à tour de rôle.

#### **a. Le son /u/**

1. pour
2. Vous
3. Voulez
4. double
5. Souhaitez

#### **b. Le son / /**

1. de

2. semaine

3. ces

## PRODUCTION

### **4.1 Production orale**

Consigne : En binôme, jouez la scène suivante. Un client fait une réservation à l'hôtel.

Incluez les informations suivantes : le nom du client, le type de chambre, le prix, la durée du séjour et le mode de paiement.

## **Chapitre 5 : Conclusion et recommandations**

### **5.1 Introduction**

Ce dernier chapitre présente la conclusion ainsi que quelques recommandations que nous faisons pour des recherches futures. En premier lieu, nous procédons à l'évaluation du curriculum élaboré et du travail de recherche effectué. Nous discutons en deuxième lieu les apports de la recherche et puis, une troisième partie présente un bilan qui comprend une synthèse du projet de recherche. Cette partie inclut aussi l'évaluation du degré de l'atteinte des objectifs de notre projet, les difficultés rencontrées lors de la réalisation du projet et la façon dont nous les avons surmontées. En dernier lieu, nous concluons en faisant des recommandations pour des recherches futures.

### **5.2 Evaluation du curriculum et du travail de recherche**

Une étape cruciale qui permet d'assurer la qualité du curriculum réalisé ainsi que celle du travail de recherche effectué est l'évaluation. Quand on parle d'un travail de qualité, on parle d'un travail qui répond aux exigences, « c'est-à-dire ce qui est attendu de ce travail » (Le Roux et Schmid 2013c : 9). Dans notre cas, il s'agit d'un curriculum de formation et les exigences ou ce qui est attendu de ce curriculum est qu'il réponde aux besoins et aux attentes des apprenants auxquels il est destiné.

Ainsi, nous devons nous assurer que le travail de recherche faite était de qualité car cela signifiait que le curriculum élaboré à partir de ce travail serait également de qualité. Pour cela, nous avons adopté le principe PDCA autrement appelé le « Roue de Deming » qui permet de planifier (Plan) tout d'abord ses actions avant de les réaliser (ACT) et de les évaluer (Do) afin de faire les remédiations nécessaires (*Ibidem*). En tant que tel, pour chaque étape de la recherche, par exemple l'analyse des besoins, la collecte des données, etc., il était nécessaire de mettre en œuvre ce principe.

En ce qui concerne la qualité du curriculum, nous avons adopté des critères qui permettent de mesurer si le curriculum est de qualité ou non. Ces critères sont la pertinence du curriculum, son efficacité et sa cohérence. Premièrement, la pertinence du curriculum veut dire que les

objectifs, les contenus les activités pédagogiques proposées ainsi que les supports répondent aux besoins, aux attentes et au niveau des apprenants.<sup>32</sup> Avant d'élaborer notre curriculum, nous avons d'abord procédé à l'analyse des besoins et cela garanti que le curriculum est pertinent car les objectifs et les contenus ont été proposés en fonction de besoins et attentes des apprenants et de leur niveau en français.

Deuxièmement, pour évaluer l'efficacité du curriculum, nous procéderons à l'évaluation des apprentissages et les résultats indiqueront si les objectifs de la formations ont été atteint ou non. Nous utiliserons par exemple l'évaluation sommative pour évaluer les acquis des apprenants. Cela nous permettra de décider si le curriculum est efficace ou non.<sup>33</sup>

Finalement, pour vérifier si le curriculum est cohérent, nous examineront s'il y a une cohérence entre les différents éléments du curriculum. A cette fin, nous nous interrogerons s'il y a par exemple une cohérence entre les objectifs et les activités pédagogiques, entre les activités et les supports pédagogiques ou encore entre les objectifs et les contenus.<sup>34</sup>

### **5.3 Apports de la recherche**

Nous présentons à ce stade les apports professionnels et personnels du projet de recherche. Au niveau professionnel, la recherche nous a donné l'occasion de développer des nouvelles aptitudes et compétences surtout en ce qui concerne l'élaboration d'un cours de FOS. Nous avons ainsi gagné de l'expérience et sommes en mesure de concevoir n'importe quel cours en FOS. En plus, lors de l'analyse des besoins, nous avons recueilli des informations précieuses qui nous aideront à nous améliorer dans nos pratiques professionnelles dans le but de répondre aux besoins des apprenants. Ces derniers auront donc l'occasion de voir des améliorations dans leur apprentissage grâce au projet de recherche. De plus, la Section de français à l'université de Mzuzu profitera également de ce projet car nous serons en mesure de partager avec les collègues de la Section les nouvelles connaissances et compétences acquises en matière de la conception des cours en FOS.

---

<sup>32</sup> <http://www.ceec.gouv.qc.ca/publications/ORIENTATION-DOC/ProgrammesCadre.pdf>

<sup>33</sup> *Ibidem*

<sup>34</sup> Inspiré d'un travail non publié de Le Roux S., *Mémoire de recherche-développement*

#### **5.4 Bilan du travail de recherche**

Rappelons que l'objet de notre projet de recherche était de produire un curriculum de formation pour le cours de français du tourisme et de l'hôtellerie enseigné aux apprenants de la Faculté de l'Hôtellerie et du Tourisme à l'Université de Mzuzu au Malawi. Nous avons décidé de se lancer dans ce projet étant donné que dans ce cas, il s'agit de l'enseignement du Français sur Objectif Spécifique (FOS) et nous l'avons jugé nécessaire de nous former à la conception d'un tel cours. Cette décision a également été motivée par l'insatisfaction de la façon dont se déroule actuellement l'enseignement / apprentissage du cours en question, ce qui nous a donné l'impression qu'il y avait en fait quelque chose qui manquait. Le but était donc de produire un curriculum qui répondra aux besoins et aux attentes des apprenants. Ainsi, nous avons passé par les différentes étapes de l'élaboration d'un cours de FOS afin d'arriver à l'objet de notre recherche.

La première étape a été l'analyse de la demande ou de l'offre de formation. A cet effet, nous voulions connaître le point de départ du cours de français du tourisme et de l'hôtellerie à l'Université de Mzuzu. Nous avons ainsi distribué des questionnaires au personnel de la Faculté de l'Hôtellerie et du Tourisme afin de nous renseigner sur ce point.

L'étape suivante a été l'analyse des besoins de formation des apprenants. Lors de celle-ci, nous avons distribué des questionnaires aux apprenants de la Faculté et aux futurs apprenants qui travaillent actuellement dans les secteurs du tourisme et de l'hôtellerie. Nous avons aussi passé des entretiens avec ces derniers. Cette étape nous a permis de recenser les besoins de communication en langue française.

La troisième étape a consisté à collecter les données à être utilisées dans l'élaboration du curriculum de formation. Lors de cette étape, nous sommes entrés en contact avec les secteurs du tourisme et de l'hôtellerie dans le but de collecter des documents et de faire des observations ainsi que des enregistrements audio.

La quatrième étape a été l'analyse des données recueillies et ceci a consisté à décider sur la façon dont ces données seraient utilisées dans l'élaboration de supports pédagogiques.

La dernière étape a été l'élaboration didactique et lors de celle-ci, nous avons procédé à l'élaboration d'un curriculum de formation, ce qui a été l'objet de notre projet de recherche.

En ce qui concerne l'atteinte des objectifs, nous dirions que dans une certaine mesure, les objectifs du projet ont été atteints. Nous disons cela parce que nous avons réussi à mettre en œuvre toutes les étapes de l'élaboration d'un cours de FOS et de produire un curriculum de formation en fonction des besoins des apprenants.

Cependant, nous avons rencontrés plusieurs difficultés et défis au cours de la réalisation du projet. Premièrement, le plus grand défi a été celui du temps. Cela veut dire que nous n'avions pas assez de temps à notre disposition principalement en raison du fait que nous suivions à la fois une formation à l'Université du Cap et faisons le projet de recherche. Ceci a posé des difficultés à équilibrer le temps entre les deux projets qui étaient tous les deux très exigeants. En plus, nous devions faire l'analyse des besoins et la collecte de données au Malawi et nous ont seulement terminés nos études au début du mois de novembre et cela nous a laissé très peu de temps pour effectuer l'analyse des besoins et la collecte des données. Pour remédier à ce défi, nous avons décidé d'écrire simultanément les chapitres du mémoire.

Un autre défi a été rencontré lors de la collecte des données. Etant donné que nous avons dû obtenir la permission à recueillir les données de la part de la direction des institutions que nous avons choisie, nous avons fait cela juste après notre retour au Malawi, c'est-à-dire en Novembre. Cependant, on ne nous a donné l'autorisation à commencer la collecte des données qu'en décembre. Ceci a rendu le travail vraiment difficile parce que nous avons très peu de temps pour analyser les données collectées et nous n'avons pas parvenus à collecter des données considérables et variées. Nous avons donc eu à travailler de très longues heures afin de terminer le travail.

### **5.5 Recommandations pour des recherches futures**

Le but de notre projet a été de produire un curriculum de formation en français du tourisme et de l'hôtellerie qui répondrait aux besoins des apprenants. Pour cela, il a été nécessaire de suivre les diverses étapes d'élaboration d'un cours de FOS. Cependant, étant donné les défis que nous avons rencontrés, nous n'avons pas réussi à nous renseigner et collecter les données concernant certaines situations de communication dans les secteurs en question, surtout celui

du tourisme. Il y a donc besoin de faire des recherches sur d'autres situations de communication spécifique dans les deux secteurs. En plus, il faut approfondir la collecte des données afin d'obtenir des données authentiques et d'en avoir une variété pour l'élaboration de supports pédagogiques.



## Bibliographie

ADNOT K. *Curriculum de Français sur Objectifs Spécifiques pour les fonctionnaires du Service de la Promotion Touristique du gouvernement de Navarre*. Besançon : Centre de Linguistique Appliquée, Université de Franche-Comté, 2008, [22 mai 2013], [http://mediacla.univ-fcomte.fr/GEIDFile/produit\\_adnot\\_final.pdf?Archive=191266891944&File=produit+Adnot+final\\_pdf](http://mediacla.univ-fcomte.fr/GEIDFile/produit_adnot_final.pdf?Archive=191266891944&File=produit+Adnot+final_pdf)

BADUEL M. *Curriculum de Français sur Objectifs Spécifiques Tourisme et Restauration niveau débutant à l'intention des étudiants du département de Tourisme de l'Université de Huang Shan*. Besançon : Centre de Linguistique Appliquée, Université de Franche-Comté, 2010, [21 mai 2013], [http://mediacla.univ-fcomte.fr/GEIDFile/Master2\\_produit\\_Mathieu\\_Baduel.pdf?Archive=191448091962&File=Master2\\_produit\\_Mathieu\\_Baduel\\_pdf](http://mediacla.univ-fcomte.fr/GEIDFile/Master2_produit_Mathieu_Baduel.pdf?Archive=191448091962&File=Master2_produit_Mathieu_Baduel_pdf)

BARTHELEMY F. *Français sur objectif spécifique vs français général : questions de formation*. [http://ressources-cla.univ-fcomte.fr/gerflint/SE\\_europeen2/barthelemy.pdf](http://ressources-cla.univ-fcomte.fr/gerflint/SE_europeen2/barthelemy.pdf)

BÉRARD E. *L'approche communicative*. Paris : CLE International, 1991

CARRAS C. *et al Le français sur objectif spécifique et la classe de langue*. Paris : CLE International, 2007

CENTRE INTERNATIONAL D'ETUDES PEDAGOGIQUES, CENTRE NATIONAL D'ENSEIGNEMENT A DISTANCE Construire une unité didactique, PROFLE, Module 1. France : 2007

CHILORA H. *School language policy, research and practice in Malawi: Comparative and International Education Society*. San Antonio: CIES, 2000, [27 décembre 2013]

COMMISSION D'EVALUATION DE L'ENSEIGNEMENT COLLEGIAL, *L'évaluation des programmes d'études*. Québec : Gouvernement du Québec, 1994, [18 juillet 2013], <http://www.ceec.gouv.qc.ca/publications/ORIENTATION-DOC/ProgrammesCadre.pdf>

CONSEIL DE L'EUROPE, *Le Cadre Européen Commun de Références – Apprendre, enseigner, évaluer*. France : Didier, 2001, janvier 2001, [http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/Framework\\_FR.pdf](http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/Framework_FR.pdf)

CUQ J-P., GRUCA I. *Cours de didactique du français langue étrangère et seconde*. Grenoble : PUG, 2005

DAELE A. *Elaborer un syllabus de cours*. Lausanne : Centre de Soutien à l'Enseignement, Université de Lausanne, 2010  
[http://www.unil.ch/webdav/site/cse/shared/brochures/memento\\_syllabus\\_cours.pdf](http://www.unil.ch/webdav/site/cse/shared/brochures/memento_syllabus_cours.pdf)

DE KETELE J-M., *et al Guide du formateur, pédagogies en développement*. Bruxelles : Editions De Boek, 2007

DRAPEAU K. *Curriculum de français sur objectifs spécifiques pour les industries textiles – produit final*. Besançon : Centre de Linguistique Appliquée, Université de Franche-Comté, 2005, p. 3  
[http://mediacra.univ-fcomte.fr/GEIDFile/produit\\_final\\_k\\_drapeau.pdf?Archive=191081391926&File=produit\\_final\\_k\\_drapeau\\_pdf](http://mediacra.univ-fcomte.fr/GEIDFile/produit_final_k_drapeau.pdf?Archive=191081391926&File=produit_final_k_drapeau_pdf)

LEMEUNIER V. *Un cadre méthodologique cohérent : l'unité didactique*, 2006, [01 juillet 2013],  
<http://www.francparler-oif.org/didactique/les-articles/2401-elaborer-une-unite-didactique-a-partir--dun-document-authentique.html>

LE ROUX S., SCHMID K. *Conception de cours en français sur objectif spécifique*. Université du Cap, 2013

LE ROUX S., SCHMID K. *Conception, mise en œuvre et évaluation de formations d'enseignants de FLE*. Université du Cap, 2013

LE ROUX S. *et al. Didactique du français langue étrangère (1<sup>ère</sup> partie)*. Université du Cap, 2013

MANGIANTE J-M., PARPETTE C. *Le français sur objectif spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*. Paris : Hachette, 2004

MANGIANTE J-M., PARPETTE C. *Le Français sur Objectif Spécifique ou l'art de s'adapter*. <http://lesla.univ-lyon2.fr/sites/lesla/IMG/pdf/doc-592.pdf>

MARTIN E. *L'enseignement du français sur objectifs spécifiques en Chine : demande institutionnelle et coopération franco-chinoise*.  
<http://ressources-cla.univ-fcomte.fr/gerflint/Chine1/eva.pdf>

MILED M. *Un cadre conceptuel pour l'élaboration d'un curriculum selon l'approche par les compétences*. BIEF, [14 décembre 2013],  
[http://www.bief.be/docs/divers/elaboration\\_de\\_cv\\_070110.pdf](http://www.bief.be/docs/divers/elaboration_de_cv_070110.pdf)

PORCHER L. *Le français langue étrangère : émergence et enseignement d'une discipline*. Paris : Hachette, 1995

TAGLIANTE C. *La classe de langue*. Paris : CLE International, 2006

TAGLIANTE C. *L'évaluation et le cadre européen commun de référence*. Paris : CLE Internationale, 2005

ZHANG L. *Réflexion sur la terminologie de curriculum et syllabus*. [4 juillet 2013], [http://ressources-cla.univ-fcomte.fr/gerflint/Chine7/zhang%20 luna.pdf](http://ressources-cla.univ-fcomte.fr/gerflint/Chine7/zhang%20luna.pdf)

### **Sitographie**

<http://www.euromonitor.com/travel-and-tourism-in-malawi/report>

[http://www.humanities.uct.ac.za/departments/languages\\_literatures/about/](http://www.humanities.uct.ac.za/departments/languages_literatures/about/)

[http://www.ambafrance-zm.org/IMG/pdf/FCC\\_Law\\_Res-2.pdf](http://www.ambafrance-zm.org/IMG/pdf/FCC_Law_Res-2.pdf)

[http://www.mzuni.ac.mw/index.php?option=com\\_content&view=article&id=23&Itemid=18](http://www.mzuni.ac.mw/index.php?option=com_content&view=article&id=23&Itemid=18)

<http://www.axl.cefan.ulaval.ca/afrique/malawi.htm>

<http://www.e-travelworld.cn/malawi/Publications/documents/TOURISM%20INVESTMENT%20OPPORTUNITIES%20IN%20MALAWI.pdf>

[http://www.zewo.ch/impact/fr/mesure\\_de\\_lefficacite/etape1\\_definir\\_objectifs\\_projet/Finalite](http://www.zewo.ch/impact/fr/mesure_de_lefficacite/etape1_definir_objectifs_projet/Finalite)

<http://www.cedip.equipement.gouv.fr/definir-des-objectifs-en-formation-a21.html>

<http://www.formaeva.com/files/documents/ressources/definir-objectifs-formation.pdf>

## ANNEXES

### Annexe 1

#### **Questionnaire pour le personnel de la Faculté de l'Hôtellerie et du Tourisme à l'Université de Mzuzu**

#### QUESTIONNAIRE ON THE TEACHING / LEARNING OF FRENCH IN THE FACULTY OF TOURISM AND HOSPITALITY MANAGEMENT AT MZUZU UNIVERSITY

1. (a) When exactly was the decision to introduce the French for tourism and hospitality management course arrived at?  
(b) When was the course actually introduced?
2. (a) What triggered the decision to make the learning of French compulsory for students in the Faculty of Tourism and Hospitality Management?  
(b) Was this decision a result of a specific demand that emanated from the tourism and hospitality sector or was it just an offer made in order to prepare the students for the probability of using French in their future profession?
3. What were the objectives of introducing the course?
4. (a) What are the professions that the students get into after their studies and what are their professional tasks and responsibilities?  
(b) Do these professions necessitate the use of French or not?  
(c) If so, what are some of the specific communication situations that require the use of the french language?
5. (a) As a member of staff in the Faculty of Tourism and Hospitality Management, do you think it's really necessary for these students to learn french?  
(b) Is there a real need for the language in the tourism and hospitality sectors in Malawi?

6. Was any kind of research carried out prior to the introduction of the French for tourism and hospitality management course in order to find out the students' / tourism and hospitality sector's language needs in French?
7. What do you think could be some of the students' / sector's language needs in French?

## Annexe 2

### Questionnaire pour l'analyse des besoins des apprenants de tourisme et d'hôtellerie en formation initiale à l'Université de Mzuzu

#### QUESTIONNAIRE FOR GENERIC STUDENTS ON THEIR LANGUAGE NEEDS IN FRENCH

My name is Christina Sefu, a Master's student enrolled in the teaching French as a Foreign Language programme at the University of Cape Town and a lecturer of French at Mzuzu University. The following is a questionnaire that I have formulated in order to find out your language needs and requirements in French. The results will enable me to design a French for tourism and hospitality course that will enable you to competently use French for communicative purposes in your future profession.

I therefore appeal to you to assist me by responding to the questionnaire as honestly and completely as possible. I assure you that the responses will remain anonymous and will solely be used for the purpose of designing the course.

I thank you in advance for your time and effort.

#### Questions:

##### A. Personal information

1. Name (optional): \_\_\_\_\_
2. Age: \_\_\_\_\_
3. Sex: (Tick)

male	female
------	--------

##### B. Languages spoken

4. What is your home language? \_\_\_\_\_
5. What is your second language? \_\_\_\_\_
6. Do you speak any other languages? If so which ones? \_\_\_\_\_

##### C. Knowledge and use of French

7. Have you ever studied French before? If so, when, and for how long? In which institution did you study it?

8. Which level of competence do you need to acquire in French? Please use the descriptions of the oral and written competencies to help you determine your level and indicate the level you need to acquire by marking the appropriate box in the scale provided below, i.e. from **A1 – C2**.

<b>A</b> <b>Basic / beginner's level</b>		<b>B</b> <b>Intermediate level</b>		<b>C</b> <b>Advanced level</b>	
A1	A2	B1	B2	C1	C2

### Oral and written competencies

		<b>A1</b>	<b>A2</b>	<b>B1</b>
<b>C O M P R E H E N S I O N</b>	<b>LISTENING</b>	I can understand familiar words and common expressions concerning myself, my family and my immediate and concrete surroundings when people speak slowly and clearly.	I can understand expressions and frequent vocabulary related to topics that concern me closely (for example myself, my family, shopping, my immediate surroundings or work). I can get the essential meaning from announcements or simple and clear messages.	I can get the essential message when clear and standard language is used in discussing familiar subjects concerning work, school, leisure, etc. I can get the main points from a number of radio or television programs on current affairs or subjects that interest me personally or professionally if spoken in a fairly slow and clear manner.
	<b>READING</b>	I can understand familiar names, words and very simple sentences for example on notices, posters or catalogues.	I can read very simple and short texts. I can find specific, predictable information in current materials such as advertisements, prospectuses, menus and timetables. I can understand simple and brief personal / friendly letters.	I can understand texts written in everyday language concerning my work. I can understand a description of events and expression of feelings and wishes in personal letters.

<b>S P E A K</b>	<b>TAKING PART IN A CONVERSATION</b>	I can interact in a simple way provided that the other person is prepared to repeat or rephrase things more slowly and help me formulate what I'm trying to say. I can ask simple questions on familiar topics or on my immediate needs and respond to such questions.	I can communicate during simple and routine tasks requiring a simple and direct exchange of information on familiar topics and activities. I can handle very short social exchanges, even though, generally, I do not understand enough to carry on a conversation.	I can deal with most situations likely to be encountered during a trip to an area where the language is spoken. I can enter unprepared into conversation on topics that are familiar or of personal interest or pertinent to everyday life (e.g. family, hobbies, work, travel and current events).
<b>K I N G</b>	<b>EXPRESSING ONESELF ORALLY</b>	I can use simple expressions and sentences to describe where I live and people I know.	I can use a series of sentences or expressions to describe in simple terms my family and other people, my living conditions, my educational background and my present or most recent job.	I can express myself in a simple way in order to describe experiences and events, my dreams, hopes and ambitions. I can briefly give reasons and explanations for my opinions and plans. I can narrate a story or relate the plot of a book or film and describe my reactions.
<b>W R I T I N G</b>	<b>WRITING</b>	I can write a short, simple postcard, for example sending holiday greetings. I give my personal details in a questionnaire, for example writing my name, nationality and address on a hotel registration form.	I can write simple and short notes and messages. I can write a very simple personal letter, for example a letter of thanks.	I can write a simple, coherent text on topics which are familiar or of personal interest. I can write personal letters describing experiences and impressions.



		<b>B2</b>	<b>C1</b>	<b>C2</b>
<b>C O M P R E H E N S I O N</b>	<b>LISTENING</b>	I can understand lectures and long speeches and follow even complex lines of argument provided the topic is reasonably familiar. I can understand most TV news and current affairs information. I can understand the majority of films in standard language.	I can understand a long speech even when it is not clearly structured and when relationships are only implied. I can understand television programs and films without much effort.	I have no difficulty understanding spoken language, whether in live situations or in the media even when spoken quickly, provided that I have time to familiarise myself with a particular accent.
	<b>READING</b>	I can read articles and reports on contemporary issues in which the writers adopt particular attitudes or viewpoints. I can understand contemporary literary prose.	I can understand long and complex factual or literary texts, and appreciate distinctions of style. I can understand specialized articles and longer technical instructions, even when they are not related to my field.	I can read with ease virtually all forms of text, even abstract or complex in substance or in form, such as manuals, specialized articles and literary works.
<b>S P E A K I N G</b>	<b>TAKING PART IN CONVERSATION</b>	I can interact with a degree of fluency and spontaneity that makes regular interaction with native speakers possible. I can take actively participate in a discussion in familiar contexts, presenting and defending my views.	I can express myself fluently and spontaneously without much obvious searching for expressions. I can use language flexibly and effectively for social and professional purposes. I can express my ideas and opinions with precision and relate my contributions to those of other speakers.	I can effortlessly take part in any conversation or discussion and I am also very comfortable with idiomatic expressions and colloquialisms. I can express myself fluently and convey meaning with precision. In case of difficulty, I can backtrack to fix it with enough skill to make it go unnoticed.
<b>K I N G</b>	<b>EXPRESSING ONESELF ORALLY</b>	I can express myself in clear, detailed manner on a wide range of subjects related to my interests. I can explain a viewpoint on a topical issue giving the advantages and disadvantages of various options.	I can present clear, detailed descriptions of complex subjects, integrating themes related to them, developing particular points and rounding off with an appropriate conclusion.	I can give a description or a clear and fluent argument in a style appropriate to the context and give a presentation in a logical manner that helps the listener to notice and remember

				significant points.
<b>W R I T I N G</b>	<b>WRITING</b>	I can write clear, detailed texts on a wide range of subjects related to my interests. I can write an essay or report, passing on information or giving reasons for or against a particular point of view. I can write letters highlighting the meaning that I personally attribute to events and experiences.	I can express myself in clear, well-structured text and express my point of view. I can write about complex subjects in a letter, an essay or a report, emphasizing points that I consider important. I can adopt a style appropriate to the recipient.	I can write a clear, smoothly flowing text in a style appropriate to the circumstances. I can write letters, reports or complex articles with a clear structure that allows the reader to grasp and memorise significant points. I can write summaries and reviews of professional or literary work.

9. Do you have any knowledge of the culture of French speaking people?

Yes	No
-----	----

If so, how did you acquire this knowledge? \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

10. Have you ever been in a situation where you were required to use French for communicative purposes? If so, where was it and what was the situation?

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

11. Do you think it is necessary for you to learn French?

Yes	No
-----	----

12. Briefly explain the reason for your answer to the above question.

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

13. After your studies, what are the specific communication situations in which you will need to use French? \_\_\_\_\_

14. With whom are you going to communicate? \_\_\_\_\_

15. What will be the likely subjects of communication (i.e. what will you talk about)?

16. Do you believe that having knowledge of French will make a difference / be of benefit in your profession?

Yes	No
-----	----

Explain your answer. \_\_\_\_\_

**D. Communication situations necessitating the use of French**

17. In which future situations will you need to use French? Use the scale to determine the extent to which you will need it.

**0 = hardly      1 = not so much    2 = quite    3 = quite a lot    4 = very much**

		0	1	2	3	4
<b>Speaking &amp; Interacting</b>	Greeting clients					
	Welcoming clients					
	Introducing yourself					
	Asking clients for information					
	Responding to clients' questions					
	Making and answering calls					
	Giving general information					
	Giving directions					
	Locating places					
	Making reservations					
	Responding to complaints					

	Presenting your organisation and services offered					
	Talking casually / informally with clients					
<b>Reading</b>	Reading emails					
	Reading letters					
	Reading faxes					
	Reading professional documents					
<b>Writing</b>	Writing letters					
	Sending emails to clients					
	Sending faxes					
	Giving directions					
	Writing presentations					
	Writing professional documents					

E. Current studies in French

18. Why are you studying French? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

19. Do you think that you are making progress in learning French in your lessons at present?

Yes	No
-----	----

Please explain your answer to the above.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

20. What don't you like most about your French lessons?

\_\_\_\_\_

21. What do you find most difficult about them?

\_\_\_\_\_

22. In which areas would you like to see an improvement?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

23. Any suggestions as to how you would like the lessons to be conducted (i.e. content, activities, objectives, etc.)?

---

24. What kind of class activities do you think would help you most in learning French?

To what extent would they be helpful? ( Please Tick)

	<b>Activity</b>	<b>Very helpful</b>	<b>A little helpful</b>	<b>Not very helpful</b>
a.	Grammar exercises			
b.	Speaking practice			
c.	Group discussions			
d.	Role plays			
e.	Written comprehension exercises			
f.	Oral comprehension exercises			
g.	Writing practice			

Any suggestions for activities that would be helpful?

---

25. Do you believe you learn most when you work alone or in pairs / groups?

individually	In a group
--------------	------------

Briefly explain the reason for your answer to the above.

---

---

26. Do you have any opportunity to practice French outside the classroom?

Yes	No
-----	----

If yes, in which situations?

---

27. If you have any other comments, please write them below.

---

---

---

---

### Annexe 3

#### Questionnaire pour l'analyse des besoins des apprenants de tourisme et d'hôtellerie en formation continue à l'Université de Mzuzu

#### QUESTIONNAIRE FOR UPGRADING STUDENTS ON THEIR LANGUAGE NEEDS IN FRENCH

My name is Christina Sefu, a Master's student enrolled in the teaching French as a Foreign Language programme at the University of Cape Town and a lecturer of French at Mzuzu University. The following is a questionnaire that I have formulated in order to find out your language needs and requirements in French. The results will enable me to design a French for tourism and hospitality course that will enable you to competently use French for communicative purposes in your profession.

I therefore appeal to you to assist me by responding to the questionnaire as honestly and completely as possible. I assure you that the responses will remain anonymous and will solely be used for the purpose of designing the course.

I thank you in advance for your time and effort.

#### Questions:

##### A. Personal information

1. Name (optional): \_\_\_\_\_
2. Age: \_\_\_\_\_
3. Sex: (Tick)

male	female
------	--------

4. Profession: \_\_\_\_\_

##### B. Languages spoken

5. What is your home language? \_\_\_\_\_
6. What is your second language? \_\_\_\_\_
7. Do you speak any other languages? If so which ones? \_\_\_\_\_

C. Knowledge and use of French

8. Have you ever studied French before? If so, when and for how long? In which institution did you study it?

---

9. Which level of level of competence do you need to acquire in French? Please use the descriptions of the oral and written competencies to help you determine your level and indicate the level you need to acquire by marking the appropriate box in the scale provided below, i.e. from **A1 – C2**.

<b>A</b> <b>Basic / beginner's level</b>		<b>B</b> <b>Intermediate level</b>		<b>C</b> <b>Advanced level</b>	
A1	A2	B1	B2	C1	C2

**Oral and written competencies**

		<b>A1</b>	<b>A2</b>	<b>B1</b>
<b>C O M P R E H E N S I O N</b>	<b>LISTENING</b>	I can understand familiar words and common expressions concerning myself, my family and my immediate and concrete surroundings when people speak slowly and clearly.	I can understand expressions and frequent vocabulary related to topics that concern me closely (for example myself, my family, shopping, my immediate surroundings or work). I can get the essential meaning from announcements or simple and clear messages.	I can get the essential message when clear and standard language is used in discussing familiar subjects concerning work, school, leisure, etc. I can get the main points from a number of radio or television programs on current affairs or subjects that interest me personally or professionally if spoken in a fairly slow and clear manner.
	<b>READING</b>	I can understand familiar names, words and very simple sentences for example on notices, posters or catalogues.	I can read very simple and short texts. I can find specific, predictable information in current materials such as advertisements, prospectuses, menus and timetables. I can understand simple and brief personal / friendly letters.	I can understand texts written in everyday language concerning my work. I can understand a description of events and expression of feelings and wishes in personal letters.



<b>S P E A K</b>	<b>TAKING PART IN A CONVERSATION</b>	I can interact in a simple way provided that the other person is prepared to repeat or rephrase things more slowly and help me formulate what I'm trying to say. I can ask simple questions on familiar topics or on my immediate needs and respond to such questions.	I can communicate during simple and routine tasks requiring a simple and direct exchange of information on familiar topics and activities. I can handle very short social exchanges, even though, generally, I do not understand enough to carry on a conversation.	I can deal with most situations likely to be encountered during a trip to an area where the language is spoken. I can enter unprepared into conversation on topics that are familiar or of personal interest or pertinent to everyday life (e.g. family, hobbies, work, travel and current events).
<b>K I N G</b>	<b>EXPRESSING ONESELF ORALLY</b>	I can use simple expressions and sentences to describe where I live and people I know.	I can use a series of sentences or expressions to describe in simple terms my family and other people, my living conditions, my educational background and my present or most recent job.	I can express myself in a simple way in order to describe experiences and events, my dreams, hopes and ambitions. I can briefly give reasons and explanations for my opinions and plans. I can narrate a story or relate the plot of a book or film and describe my reactions.
<b>W R I T I N G</b>	<b>WRITING</b>	I can write a short, simple postcard, for example sending holiday greetings. I give my personal details in a questionnaire, for example writing my name, nationality and address on a hotel registration form.	I can write simple and short notes and messages. I can write a very simple personal letter, for example a letter of thanks.	I can write a simple, coherent text on topics which are familiar or of personal interest. I can write personal letters describing experiences and impressions.

<b>B2</b>	<b>C1</b>	<b>C2</b>
-----------	-----------	-----------

<b>C O M P R E H E N S I O N</b>	<b>LISTENING</b>	I can understand lectures and long speeches and follow even complex lines of argument provided the topic is reasonably familiar. I can understand most TV news and current affairs information. I can understand the majority of films in standard language.	I can understand a long speech even when it is not clearly structured and when relationships are only implied. I can understand television programs and films without much effort.	I have no difficulty understanding spoken language, whether in live situations or in the media even when spoken quickly, provided that I have time to familiarise myself with a particular accent.
	<b>READING</b>	I can read articles and reports on contemporary issues in which the writers adopt particular attitudes or viewpoints. I can understand contemporary literary prose.	I can understand long and complex factual or literary texts, and appreciate distinctions of style. I can understand specialized articles and longer technical instructions, even when they are not related to my field.	I can read with ease virtually all forms of text, even abstract or complex in substance or in form, such as manuals, specialized articles and literary works.
<b>S P E A K I N G</b>	<b>TAKING PART IN CONVERSATION</b>	I can interact with a degree of fluency and spontaneity that makes regular interaction with native speakers possible. I can take actively participate in a discussion in familiar contexts, presenting and defending my views.	I can express myself fluently and spontaneously without much obvious searching for expressions. I can use language flexibly and effectively for social and professional purposes. I can express my ideas and opinions with precision and relate my contributions to those of other speakers.	I can effortlessly take part in any conversation or discussion and I am also very comfortable with idiomatic expressions and colloquialisms. I can express myself fluently and convey meaning with precision. In case of difficulty, I can backtrack to fix it with enough skill to make it go unnoticed.
<b>K I N G</b>	<b>EXPRESSING ONESELF ORALLY</b>	I can express myself in clear, detailed manner on a wide range of subjects related to my interests. I can explain a viewpoint on a topical issue giving the advantages and disadvantages of various options.	I can present clear, detailed descriptions of complex subjects, integrating themes related to them, developing particular points and rounding off with an appropriate conclusion.	I can give a description or a clear and fluent argument in a style appropriate to the context and give a presentation in a logical manner that helps the listener to notice and remember

				significant points.
<b>W R I T I N G</b>	<b>WRITING</b>	I can write clear, detailed texts on a wide range of subjects related to my interests. I can write an essay or report, passing on information or giving reasons for or against a particular point of view. I can write letters highlighting the meaning that I personally attribute to events and experiences.	I can express myself in clear, well-structured text and express my point of view. I can write about complex subjects in a letter, an essay or a report, emphasizing points that I consider important. I can adopt a style appropriate to the recipient.	I can write a clear, smoothly flowing text in a style appropriate to the circumstances. I can write letters, reports or complex articles with a clear structure that allows the reader to grasp and memorise significant points. I can write summaries and reviews of professional or literary work.

10. Do you have any knowledge of the culture of French speaking people?

Yes	No
-----	----

If so, how did you acquire this knowledge? \_\_\_\_\_

11. \_\_\_\_\_

**D. Use of French in professional situations**

12. What are your professional tasks and responsibilities?

\_\_\_\_\_

13. Are you required to use French in your profession?

Yes	No
-----	----

14. Are there situations in your profession in which you need to use French?

Yes	No
-----	----

If so, which ones? Which language do you currently use in these situations?

---



---

15. In which of the situations below do you need to use French? Use the scale to determine the extent to which you need it.

**0 = hardly      1 = not so much    2 = quite    3 = quite a lot    4 = very much**

		0	1	2	3	4
<b>Speaking &amp; Interacting</b>	Greeting clients					
	Welcoming clients					
	Introducing yourself					
	Asking clients for information					
	Responding to clients' questions					
	Making and answering calls					
	Giving general information					
	Giving directions					
	Locating places					
	Making reservations					
	Responding to complaints					
	Presenting your organisation and services offered					
	Talking casually / informally with clients					
<b>Reading</b>	Reading emails					
	Reading letters					
	Reading faxes					
	Reading professional documents					
<b>Writing</b>	Writing letters					
	Sending emails to clients					
	Sending faxes					
	Writing professional documents					
	Giving directions					
	Writing presentations					

16. Do you believe that having knowledge of French is necessary or is beneficial to your profession?

Yes	No
-----	----

Explain your answer to the above. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

17. In the course of communicating with your clients, have you ever found yourself in an uncomfortable situation in which knowledge of the French language could have been useful?

Yes	No
-----	----

Explain. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

18. After your studies, what are the specific communication situations in which you will need to use French? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

19. With whom are you going to communicate? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

20. What will be the likely subjects of communication (i.e. what will you talk about)?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

E. Current studies in French

21. Why are you studying French?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

22. Do you think that you are making progress in learning French in your lessons at present?

Yes	No
-----	----

Please explain your answer to the above.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

23. What don't you like most about your French lessons?

---

24. What do you find most difficult about them?

---

25. In which areas would you like to see an improvement?

---

---

26. Any suggestions as to how you would like the lessons to be conducted (i.e. content, activities, objectives, etc.)?

---

---

---

27. What kind of class activities do you think would help you most in learning French?

To what extent would they be helpful? ( Please Tick)

	<b>Activity</b>	<b>Very helpful</b>	<b>A little helpful</b>	<b>Not very helpful</b>
a.	Grammar exercises			
b.	Speaking practice			
c.	Group discussions			
d.	Role plays			
e.	Written comprehension exercises			
f.	Oral comprehension exercises			
g.	Writing practice			

Any suggestions for activities that would be helpful?

---

---

28. Do you believe you learn most when you work alone or in pairs / groups?

individually	In a group
--------------	------------

Briefly explain your answer to the above. \_\_\_\_\_

29. Do you have any opportunity to practice French outside the classroom?

Yes	No
-----	----

If yes, in which situations?

\_\_\_\_\_

30. If you have any other comments, please write them below.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

-----

## Annexe 4

### Questionnaire pour l'analyse des besoins des futurs apprenants / personnel des secteurs du tourisme et de l'hôtellerie au Malawi

#### A. QUESTIONNAIRE FOR FUTURE STUDENTS / STAFF WORKING IN THE TOURISM AND HOSPITALITY INDUSTRIES ON THEIR LANGUAGE NEEDS IN FRENCH

My name is Christina Sefu, a Master's student enrolled in the teaching French as a Foreign Language programme at the University of Cape Town and a lecturer of French at Mzuzu University. The following is a questionnaire that I have formulated in order to find out your language needs and requirements in French. The results will enable me to design a French for tourism and hospitality course that will enable you to competently use French for communicative purposes in your profession.

I therefore appeal to you to assist me by responding to the questionnaire as honestly and completely as possible. I assure you that the responses will remain anonymous and will solely be used for the purpose of designing the course.

I thank you in advance for your time and effort.

#### Questions:

##### A. Personal information

1. Name (optional): \_\_\_\_\_
2. Age: \_\_\_\_\_
3. Sex: (Tick)

male	female
------	--------

4. Profession: \_\_\_\_\_

##### B. Languages spoken



5. What is your home language?

\_\_\_\_\_

6. What is your second language? \_\_\_\_\_

7. Do you speak any other languages? If so which ones? \_\_\_\_\_

**C. Knowledge and use of French**

8. Have you ever studied French before? If so, when and for how long? In which institution did you study it?

\_\_\_\_\_

9. Which level of level of competence do you need to acquire in French? Please use the descriptions of the oral and written competencies to help you determine your level and indicate the level you need to acquire by marking the appropriate box in the scale provided below, i.e. from **A1 – C2**.

<b>A</b> <b>Basic / beginner's level</b>		<b>B</b> <b>Intermediate level</b>		<b>C</b> <b>Advanced level</b>	
A1	A2	B1	B2	C1	C2

**Oral and written competencies**

		<b>A1</b>	<b>A2</b>	<b>B1</b>
<b>C O M P R E H E N S I V E</b>	<b>LISTENING</b>	I can understand familiar words and common expressions concerning myself, my family and my immediate and concrete surroundings when people speak slowly and clearly.	I can understand expressions and frequent vocabulary related to topics that concern me closely (for example myself, my family, shopping, my immediate surroundings or work). I can get the essential meaning from announcements or simple and clear	I can get the essential message when clear and standard language is used in discussing familiar subjects concerning work, school, leisure, etc. I can get the main points from a number of radio or television programs on current affairs or subjects that interest me personally or professionally if spoken in a fairly slow and clear manner.

<b>N</b>			messages.	
<b>S I O N</b>	<b>READING</b>	I can understand familiar names, words and very simple sentences for example on notices, posters or catalogues.	I can read very simple and short texts. I can find specific, predictable information in current materials such as advertisements, prospectuses, menus and timetables. I can understand simple and brief personal / friendly letters.	I can understand texts written in everyday language concerning my work. I can understand a description of events and expression of feelings and wishes in personal letters.
<b>S P E A R</b>	<b>TAKING PART IN A CONVERSATION</b>	I can interact in a simple way provided that the other person is prepared to repeat or rephrase things more slowly and help me formulate what I'm trying to say. I can ask simple questions on familiar topics or on my immediate needs and respond to such questions.	I can communicate during simple and routine tasks requiring a simple and direct exchange of information on familiar topics and activities. I can handle very short social exchanges, even though, generally, I do not understand enough to carry on a conversation.	I can deal with most situations likely to be encountered during a trip to an area where the language is spoken. I can enter unprepared into conversation on topics that are familiar or of personal interest or pertinent to everyday life (e.g. family, hobbies, work, travel and current events).
<b>K I N G</b>	<b>EXPRESSING ONESELF ORALLY</b>	I can use simple expressions and sentences to describe where I live and people I know.	I can use a series of sentences or expressions to describe in simple terms my family and other people, my living conditions, my educational background and my present or most recent job.	I can express myself in a simple way in order to describe experiences and events, my dreams, hopes and ambitions. I can briefly give reasons and explanations for my opinions and plans. I can narrate a story or relate the plot of a book or film and describe my reactions.

<b>W R I T I N G</b>	<b>WRITING</b>	I can write a short, simple postcard, for example sending holiday greetings. I give my personal details in a questionnaire, for example writing my name, nationality and address on a hotel registration form.	I can write simple and short notes and messages. I can write a very simple personal letter, for example a letter of thanks.	I can write a simple, coherent text on topics which are familiar or of personal interest. I can write personal letters describing experiences and impressions.
--	----------------	--	---	--

		<b>B2</b>	<b>C1</b>	<b>C2</b>
<b>C O M P R E H E N S I V E</b>	<b>LISTENING</b>	I can understand lectures and long speeches and follow even complex lines of argument provided the topic is reasonably familiar. I can understand most TV news and current affairs information. I can understand the majority of films in standard language.	I can understand a long speech even when it is not clearly structured and when relationships are only implied. I can understand television programs and films without much effort.	I have no difficulty understanding spoken language, whether in live situations or in the media even when spoken quickly, provided that I have time to familiarise myself with a particular accent.
	<b>READING</b>	I can read articles and reports on contemporary issues in which the writers adopt particular attitudes or viewpoints. I can understand contemporary literary prose.	I can understand long and complex factual or literary texts, and appreciate distinctions of style. I can understand specialized articles and longer technical instructions, even when they are not related to my field.	I can read with ease virtually all forms of text, even abstract or complex in substance or in form, such as manuals, specialized articles and literary works.
<b>S P E A K I N G</b>	<b>TAKING PART IN CONVERSATION</b>	I can interact with a degree of fluency and spontaneity that makes regular interaction with native speakers possible. I can take actively participate in a discussion in familiar contexts, presenting and defending my views.	I can express myself fluently and spontaneously without much obvious searching for expressions. I can use language flexibly and effectively for social and professional purposes. I can express my ideas and opinions with precision	I can effortlessly take part in any conversation or discussion and I am also very comfortable with idiomatic expressions and colloquialisms. I can express myself fluently and convey

			and relate my contributions to those of other speakers.	meaning with precision. In case of difficulty, I can backtrack to fix it with enough skill to make it go unnoticed.
<b>K I N G</b>	<b>EXPRESSI NG ONESELF ORALLY</b>	I can express myself in clear, detailed manner on a wide range of subjects related to my interests. I can explain a viewpoint on a topical issue giving the advantages and disadvantages of various options.	I can present clear, detailed descriptions of complex subjects, integrating themes related to them, developing particular points and rounding off with an appropriate conclusion.	I can give a description or a clear and fluent argument in a style appropriate to the context and give a presentation in a logical manner that helps the listener to notice and remember significant points.
<b>W R I T I N G</b>	<b>WRITING</b>	I can write clear, detailed texts on a wide range of subjects related to my interests. I can write an essay or report, passing on information or giving reasons for or against a particular point of view. I can write letters highlighting the meaning that I personally attribute to events and experiences.	I can express myself in clear, well-structured text and express my point of view. I can write about complex subjects in a letter, an essay or a report, emphasizing points that I consider important. I can adopt a style appropriate to the recipient.	I can write a clear, smoothly flowing text in a style appropriate to the circumstances. I can write letters, reports or complex articles with a clear structure that allows the reader to grasp and memorise significant points. I can write summaries and reviews of professional or literary work.

10. Do you have any knowledge of the culture of French speaking people?

Yes	No
-----	----

If so, how did you acquire this knowledge?

---

D. Use of French in professional situations

11. What are your professional tasks and responsibilities?

---

12. Are you required to use French in your profession?

Yes	No
-----	----

13. In which of the situations below do you need to use French? Use the scale to determine the extent to which you need it.

**0 = hardly      1 = not so much    2 = quite    3 = quite a lot    4 = very much**

		0	1	2	3	4
<b>Speaking &amp; Interacting</b>	Greeting clients					
	Welcoming clients					
	Introducing yourself					
	Asking clients for information					
	Responding to clients' questions					
	Making and answering calls					
	Giving general information					
	Giving directions					
	Locating places					
	Making reservations					
	Responding to complaints					
	Presenting your organisation and services offered					
	Talking casually / informally with clients					
<b>Reading</b>	Reading emails					
	Reading letters					
	Reading faxes					
	Reading professional documents					
<b>Writing</b>	Writing letters					
	Sending emails to clients					
	Sending faxes					
	Writing professional documents					
	Giving directions					
	Writing presentations					

14. Do you believe that having knowledge of French is necessary or is beneficial to your profession?

Yes	No
-----	----

Explain your answer to the above. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

15. In the course of communicating with your clients, have you ever found yourself in an uncomfortable situation in which knowledge of the French language could have been useful?

Yes	No
-----	----

Explain.

\_\_\_\_\_

16. Do you think it is necessary for you to learn French?

Yes	No
-----	----

17. Briefly explain the reason for your answer to the above question.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

18. If you have any other comments, please write them below.

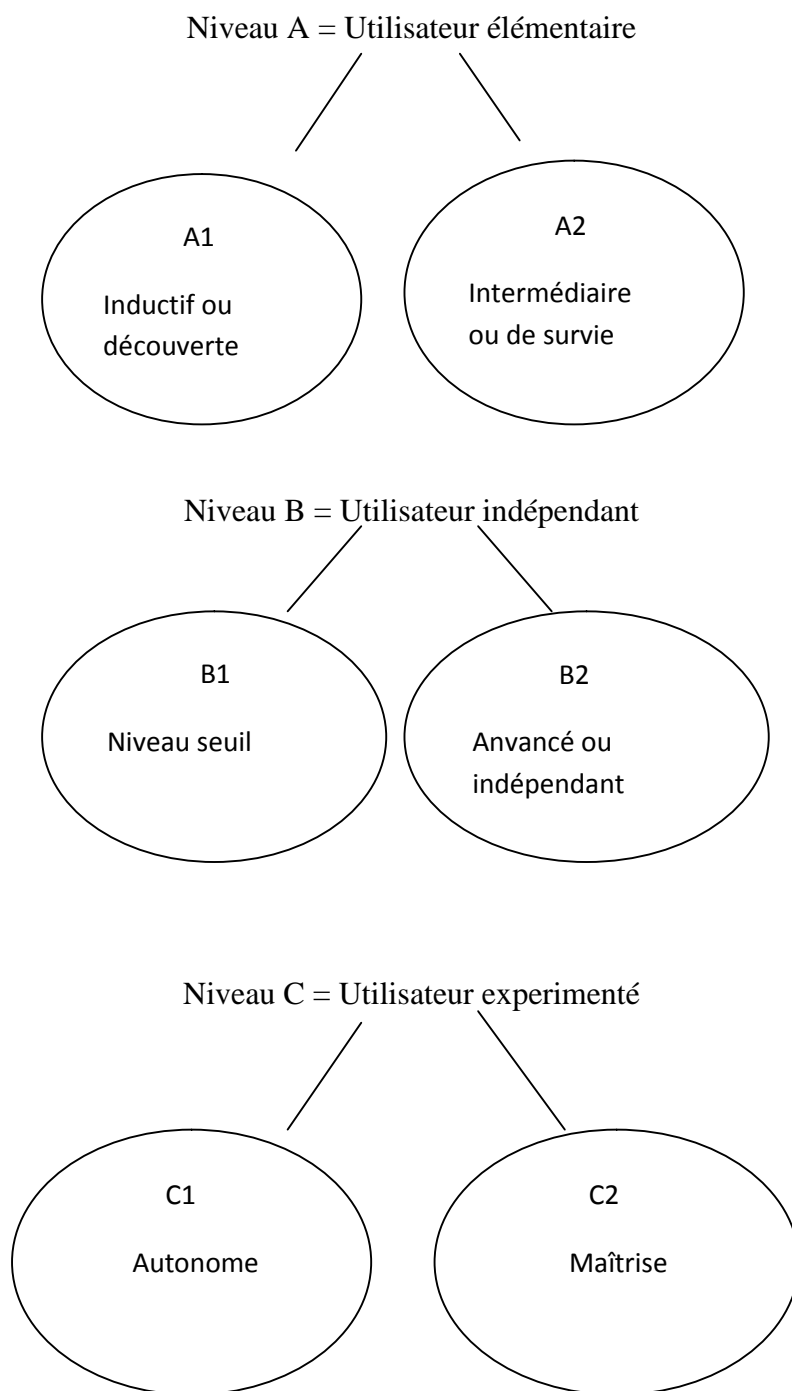
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Annexe 5

### Les niveaux de compétence du CECR



## **Annexe 6**

### **Les transcriptions des documents audio**

#### **Module 1 : Saluer et Accueillir et prendre congé**

##### **Saluer et prendre congé**

###### **Dialogue 1**

Employé e: Bonjour monsieur !

Client : Bonjour madame !

Employée : Vous allez bien?

Client : Je vais très bien, merci et vous ?

Employée : Ça va bien merci.

Employée : Au revoir monsieur.

Client : Au revoir, à toute à l'heure.

##### **Accueillir**

###### **Dialogue 2**

Employé : Bienvenue au Malawi.

Client : Merci beaucoup.

###### **Dialogue 3**

Employé : Vous êtes le bienvenu au restaurant Mimosa.

Client : Merci.

#### **Module 2 : Se présenter**

##### **Dialogue 4**

Employé : Bonjour monsieur. Je m'appelle Mphatso, je suis votre serveuse.

Client : Enchanté.



### **Module 3 : Localiser un lieu**

#### **Dialogue 5**

Client : Bonjour

Employé : Bonjour monsieur.

Client : La réunion de World Vision, c'est où s'il vous plaît ?

Employé : C'est dans Mulanje Room monsieur.

Client : Mulanje Room ... c'est où?

Employé : C'est au rez de chaussée, sur votre gauche.

Client : Merci beaucoup.

Employé : De rien.

#### **Dialogue 6 : Situer un lieu géographiquement, indiquer la distance**

Client : Excusez-moi mademoiselle

Employée : Oui monsieur.

Client : Nyika National Park se trouve où?

Employée : C'est dans la région du nord.

Client : C'est loin d'ici ?

Employée : C'est à environ 500 kilomètres d'ici.

Client : D'accord, merci.

Employée : Je vous en prie.

### **Module 4 : Donner les directions**

#### **Dialogue 7**

Cliente : Pardon, pour aller à Malawi Savings Bank s'il vous plaît ?

Employé : Ce n'est pas loin madame, c'est dans le centre-ville.

Cliente : D'accord.

Employé : Vous prenez la route principale devant l'hôtel et allez tout droit jusqu'au rond-point. Puis, vous tournez à droite et allez tout droit jusqu'à l'intersection. La banque est sur votre droite.

Cliente : Merci bien monsieur.

Employé : De rien.

## **Module 5 : Présenter un lieu touristique**

### **Présentation orale d'un guide présentant un lieu touristique**

Guide :

Bonjour messieurs-dames et bienvenus à Lilongwe Wildlife Centre. Comme vous voyez, le centre est situé au cœur de la capitale Lilongwe, et couvre une superficie de 120 hectares de bois au bord de la rivière Lingadzi. Considérée comme l'attraction touristique la plus populaire de la région centrale, elle est actuellement la seule réserve animale du pays pour les animaux sauvages blessés et orphelins. Le centre s'occupe d'environ 200 animaux y compris les singes, le léopard, le lion, le crocodile et l'antilope, qui ont tous été sauvés. La plupart de ces animaux sont libérés dans la nature après leur réhabilitation.

### **Référence**

*Destination Malawi : the official Malawi tourism directory*. Essex: Land and Marine publications Ltd, 2010

<http://www.thegreatprojects.com/projects/Lilongwe-wildlife-centre>

## **Module 6: Faire une réservation**

### **Dialogue 8**

Réceptionniste : Bonjour monsieur. Bienvenue à Sunbird Capital.

Client : Bonjour. Est-ce qu'il y a une chambre libre pour moi ?

Réceptionniste : Vous voulez quel type de chambre ?

Client : La chambre double.

Réceptionniste : Oui, il y a une chambre disponible, c'est à 30,000 kwachas la nuit. C'est à quel nom ?

Client : D'accord. Je m'appelle Vincent.

Réceptionniste : C'est le prénom ou le nom ?

Client : Nom ... c'est Jacques Vincent.

Réceptionniste : Bon, Monsieur Vincent, vous souhaitez rester pour combien de temps ?

Client : Je reste pour longtemps, trois semaines. Est-ce que je peux payer en liquide ?

Réceptionniste : Pas de problème monsieur. Vous pouvez payer en liquide ou avec une Carte Visa ou MasterCard.

## **Module 7 : Prendre une commande au restaurant**

### **Dialogue 9**

Serveuse : Bon après-midi madame.

Client : Bon après-midi.

Serveuse : Bienvenue

Client : Merci.

Serveuse : Je suis Chimwemwe, votre serveuse. Pour le déjeuner, vous avez le choix de commander à la carte ou prendre le buffet.

Client : Je commande à la carte s'il vous plaît.

Serveuse : D'accord. Voici le menu.

Client : Merci.

Serveuse : Vous voulez prendre quelle boisson ?

Client : Je peux avoir juste un verre d'eau ?

Serveuse : D'accord ... Voici votre verre d'eau.

Client : Merci beaucoup.

Serveuse : Qu'est-ce que vous prenez comme plat principal?

Client : Qu'est-ce que vous recommandez?

Serveuse : Bon, Je vous recommande le chambo frais servi avec des frites, du nsima ou du riz, c'est très bon.

Client : Je vois ... mais je veux quelque chose de léger.

Serveuse : Dans ce cas, nous avons des sandwiches, des crêpes Mimosa ou des burgers de bœuf.

Cliente : Je vais prendre le Malawian Beef Burger

Serveuse : C'est un bon choix madame.

*Après quelques minutes*

Serveuse : Voici votre burger.

Cliente : Merci bien.

Serveuse : Je vous en prie.

*Après le repas*

Serveuse : Vous avez besoin d'un menu des desserts ?

Cliente : Dessert ? ... non merci.

Serveuse : D'accord. Est-ce que je peux vous apporter l'addition ?

Cliente : Oui, s'il vous plaît.

## **Module 8 : donner des informations**

### **Dialogue 10**

*Un employé donne des informations à un client*

Client : Excusez-moi .... Est-ce que vous acceptez l'euro ?

Employé : Oui monsieur.

Client : Quel est le taux de change aujourd'hui ?

Employé : Euh... voyons ... c'est 1 euro à 580 kwacha

Client : D'accord ...donc ....

Employé : C'est donc 268 euros. Vous payez maintenant ?

Client : Oui, je peux payer tout de suite si la note est prête. Je n'ai pas de monnaie ... je n'ai que des billets de 50 euros. Donc, est-ce que je peux vous donner 250 euros et payer le reste en kwacha ?

Employé : Certainement monsieur, pas de problème.

## **Module 9 : Présenter son organisation et les services offerts**

### **Présentation orale sur Danforth Yachting**

Danforth Yachting est à la fois une entreprise de location de yachts et un hôtel de luxe. Situé à Cape Maclear, elle est adjacente au parc national du lac Malawi et est entourée par les îles. Fondée par ses propriétaires en 2001, elle se concentre sur la voile et les sports nautiques. Il offre donc l'occasion d'apprendre d'entraîneurs experts le ski nautique, la voile et d'autres sports nautiques. Nous disposons également d'un centre de plongée sous-marine qui est complètement équipé et dispose d'un moniteur de plongée résident. Notre yacht, le Mufasa loge huit personnes dans le confort et le style. Nos clients peuvent choisir parmi les différents safaris de voile qui durent entre cinq et onze nuits.

### **Référence**

*Destination Malawi : the official Malawi tourism directory.* Essex: Land and Marine publications Ltd, 2012

## **Module 10: Parler de son pays**

### **Présentation sur le Malawi**

La république du Malawi est un pays enclavé en Afrique, situé au sud de l'équateur. Il partage des frontières avec la Tanzanie au nord, la Zambie à l'ouest et le Mozambique entoure sa région sud. Le climat est subtropical avec une saison sèche entre mai et octobre et la plupart des précipitations se produisent entre décembre et mars. Les températures moyennes varient entre 21 et 27 degrés Celsius dans les régions riveraines du sud mais dans les zones des plateaux et de la montagne, elles peuvent être plus basses. Le Malawi a une population d'à peu près 16 million d'habitants. La capitale depuis 1975 est Lilongwe, mais cette ville reste moins importante que Blantyre, le centre commercial et industriel du pays. Le Malawi se divise en trois régions administratives et 30 districts.

### **Références**

- <http://www.e-travelworld.cn/malawi/Publications/documents/NATIONAL%20TOURISM%20POLICY.pdf>
- <http://www.axl.cefan.ulaval.ca/afrique/malawi.htm>

## Annexe 7

**Exemple d'une épreuve d'évaluation pour l'objectif « présenter un lieux touristique » pour évaluer la compétence en production orale.**

### **Question :**

Vous êtes guide travaillant à Nyika National Park. Présentez ce lieu d'attraction touristique à un groupe de touristes.

Temps de préparation : 15 min

Durée de l'épreuve : 10 minutes

### **Grille d'évaluation<sup>35</sup>**

<b>Critères</b>	<b>Barème</b>
Compréhension de la situation	/ 3
Adéquation à la situation (pertinence des actes de parole)	/ 7
Compétence morphosyntaxique	/ 4
Compétence lexicale	/ 3
Phonétique, prosodie, fluidité	/ 3
<b>TOTAL</b>	<b>/ 20</b>

---

<sup>35</sup> Adaptée d'ADNOT K. *Curriculum de Français sur Objectifs Spécifiques pour les fonctionnaires du Service de la Promotion Touristique du gouvernement de Navarre*. Besançon : Centre de Linguistique Appliquée, Université de Franche-Comté, 2008, [22 mai 2013], [http://mediacila.univ-fcomte.fr/GEIDFile/produit\\_adnot\\_final.pdf?Archive=191266891944&File=produit+Adnot +final\\_pdf](http://mediacila.univ-fcomte.fr/GEIDFile/produit_adnot_final.pdf?Archive=191266891944&File=produit+Adnot +final_pdf)